



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TEMA:**

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL  
AREA CONTABLE-FINANCIERA DE LA EMPRESA MEGA  
FERRETERO CHIMG EN LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA  
DE TUNGURAHUA.

**AUTORA:**

TERESA DE JESÚS NÚÑEZ DÍAZ

AMBATO – ECUADOR

2016

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Srta. Teresa de Jesús Núñez Díaz, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

---

Ing. Diego Ramiro Barba Bayas  
DIRECTOR TRIBUNAL

---

Ing. Carlos Patricio Arguello Mendoza  
MIEMBRO TRIBUNAL

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Teresa de Jesús Núñez Díaz, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 28 de Octubre de 2016

---

Teresa de Jesús Núñez Díaz

C.C. 180451396-6

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme llegar a esta etapa de mi vida, por haber guiado y fortalecido mi camino permitiendo combatir contra todo obstáculo que se interpuso en este trayecto sin dejarme desmayar y dándome la sabiduría para elegir el camino correcto.

A mi hijo Sebastián que es el motor de mi vida, el que me impulsa a superarme y ser una persona profesional, como también a mis padres Rafael y Elvia quienes me han apoyado desde el mismo instante que inicie mis estudios, y que han impartido sus sabios consejos para poder defenderme ante cualquier adversidad, y a toda mi familia que han sido un pilar fundamental en mi vida.

***Teresa de Jesús Núñez Díaz***

## **AGRADECIMIENTO**

Al Personal Docente de la Facultad de Administración de Empresas y a la Carrera de Contabilidad y Auditoría, por todos los conocimientos impartidos en la formación profesional y personal. Y de manera especial al Ing. Diego Ramiro Barba Bayas director del trabajo de titulación e Ing. Carlos Patricio Arguello Mendoza miembro del tribunal.

A la Empresa Mega Ferretero Ching de la Ciudad de Ambato, en la persona de la Sra. Rodríguez Correa Rosa Ayde propietaria por la apertura y colaboración en el desarrollo del presente estudio de investigación.

***Teresa de Jesús Núñez Díaz***

## ÍNDICE DEL CONTENIDO

Portada .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
Certificación del Tribunal .....	II
Declaración de Autenticidad.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice del contenido.....	VI
Índice de Tablas .....	IX
Índice de Gráficos.....	IX
Índice de Anexos .....	X
Resumen Ejecutivo .....	XI
Summary.....	XII
Introducción .....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación de problema .....	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	3
1.3 OBJETIVOS .....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos .....	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	10
2.2.1 Definición de control .....	10
2.2.2 Control Interno, conceptos y definiciones básicas.....	10
2.2.3 Control interno .....	11
2.2.4 Clases de control interno.....	11
2.2.5 Alcances del control interno .....	12
2.2.5.1 Técnicas Validación.....	12
2.2.5.2 Técnicas de Aseguramiento .....	12
2.2.5.3 Técnicas de re-ejecución.....	13

2.2.5.4	Técnicas de Especialización Funcional .....	13
2.2.6	Elementos del control interno .....	13
2.2.7	Evaluación de control interno .....	13
2.2.8	Objetivo de control interno .....	15
2.2.9	Limitaciones del Control Interno .....	17
2.2.10	Clasificación Control Interno.....	18
2.2.11	Principios de control interno.....	19
2.2.12	Aspectos que deben complemplar todo sistema de control interno.....	20
2.2.13	Sistema de control interno .....	22
2.2.14	Métodos de evaluación del control interno.....	22
2.2.14.1	Narrativa .....	22
2.2.14.2	Cuestionario del Control Interno .....	23
2.2.15	COSO I-II .....	23
2.2.16	Método COSO I.....	24
2.2.17	Informe COSO .....	29
2.2.18	Normas de auditoría generalmente aceptadas.....	30
2.2.18.1	Normas generales.....	31
2.2.18.2	Normas del trabajo de campo .....	31
2.2.18.3	Normas de los informes .....	31
2.2.19	Programa de auditoria.....	32
2.2.19.1	Clasificación de los programas de Auditoría.....	32
2.2.20	Técnicas de Auditoría .....	33
2.2.20.1	Técnicas de Verificación Ocular.....	33
2.2.20.2	Técnicas de Verificación Verbal.....	33
2.2.20.3	Técnicas de verificación documental.....	34
2.2.20.4	Técnicas de verificación física.....	34
2.2.21	Riesgo de Auditoría .....	35
2.2.21.1	Categorías del Riesgo de Auditoría .....	35
2.2.22	Evidencia .....	36
2.2.22.1	Tipos de evidencia .....	36
2.2.22.2	Características de la Evidencia .....	37
2.2.23	Índices, referencias y marcas de Auditoría.....	37
2.2.24	Papeles de trabajo .....	38
2.2.24.1	Importancia de los papeles de trabajo.....	38

2.2.24.2	Características de los papeles de trabajo.....	38
2.2.25	Informe final de auditoría .....	39
2.3	IDEA A DEFENDER .....	39
2.4	VARIABLES .....	40
2.4.1	Variable Independiente .....	40
2.4.2	Variable Dependiente .....	40
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		41
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	41
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	42
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	43
3.4.1	Métodos de investigación .....	43
3.4.2	Técnicas de investigación .....	44
3.5	RESULTADOS.....	44
3.6	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER.....	55
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		56
4.1	TÍTULO .....	56
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA .....	56
4.2.1	Fase I: Evaluación del sistema de control interno .....	58
4.2.2	Fase II : Implementacion del sistema de control interno. ....	92
4.2.2.1	PASO I: Plan de Cuentas .....	92
4.2.2.2	PASO II: Puestos y Funciones.....	112
4.2.2.3	PASO III: Normas y Procedimientos.....	119
4.2.2.4	PASO IV: Procesos de Contabilización.....	227
CONCLUSIONES .....		236
RECOMEDACIONES.....		237
BIBLIOGRAFIA .....		238
LINKOGRAFÍA .....		<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
ANEXOS .....		240



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Sistematización de Investigaciones Previas de Control Interno a Empresas Ferreteras	7
Tabla 2: Principios del Control Interno .....	19
Tabla 3: Personal .....	43
Tabla 4: Nivel de conocimiento del control interno del personal de la Ferretería.....	45
Tabla 5: Percepción de la necesidad de implementar el SCI.....	46
Tabla 6: Eficiencia en el control interno.....	47
Tabla 7: Conocimiento del manual de funciones.....	48
Tabla 8: Influencia de los manuales de procedimiento en el desempeño laboral.....	49
Tabla 9: Aplicación de procesos y normas .....	50
Tabla 10: Percepción de hacer Control Interno .....	51
Tabla 11: Control Interno y Generación de confianza.....	52
Tabla 12: Determinación de áreas vulnerables y débiles .....	53
Tabla 13: Predisposición del personal al control interno.....	54

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Esfera esquemática del control interno y sus elementos .....	14
Gráfico 2: Control Interno, lo que conoce el personal.....	45
Gráfico 3: Necesario Implementar un Sistema de Control Interno .....	46
Gráfico 4: Eficiencia en el Control Interno .....	47
Gráfico 5: Conocimiento del Manual de funciones .....	48
Gráfico 6: Influencia de los manuales de procedimiento .....	49
Gráfico 7: Aplicación de procesos y normas .....	50
Gráfico 8: Percepción de hacer Control Interno .....	51
Gráfico 9: Control Interno y Generación de confianza.....	52
Gráfico 10: Áreas vulnerables y débiles .....	53
Gráfico 11: Predisposición del personal al control interno.....	54

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta al Gerente de la EMPRESA CHIMG .....	241
Anexo 2: Misión, Visión y Valores .....	243
Anexo 3: Productos.....	244
Anexo 4: Personal de la Empresa .....	251
Anexo 5: RUC .....	253

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación propone el diseño de un sistema de control interno para el área contable-financiera de la empresa mega ferretero Ching en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, su objetivo es verificar el adecuado registro de los activos, pasivos, ingresos, y gastos con el reconocimiento de todas las provisiones y pérdidas previstas y reales, custodia apropiada y salvaguardia de los mismos, el cumplimiento de la normativa y la elaboración de los estados financieros y de información económica-financiera de acuerdo con registros contables obligatorios supervisados, revisados y debidamente preparados. Además se ha visto la necesidad implementar un sistema de control interno aplicándose al departamento de contabilidad, el mismo que será evaluado según la incidencia que generen en el normal desarrollo de las operaciones administrativas, financieras y contables que sustenten las operaciones financieras. Se recomienda fortalecer las debilidades en el cumplimiento de las actividades, establecer parámetros para mejorar el cumplimiento de normas, políticas y leyes implementadas y obtener estados financieros reales para la toma de decisiones, además, a la gerencia implementar un plan estratégico, manual de funciones, manual de procedimientos y manual de políticas contables propuesto para el desarrollo y cumplimiento de sus operaciones en el que se abarque a todas las áreas de la empresa a fin de garantizar el adecuado control de todas las operaciones que se ejecutan para el proceso de comercialización.

**Palabras claves:** CONTROL INTERNO, ESTADOS FINANCIEROS, NORMATIVA, CONTABILIDAD.

---

Ing. Diego Ramiro Barba Bayas  
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

## SUMMARY

This research proposes the design of an internal control system for the financial-accountant area in the Mega Ferretero Ching Enterprise in Ambato city, Tungurahua province, the objective is to verify the proper assets, liabilities, and expenses records with the acknowledgment of all the supplies; expected and real losses, appropriate safe-keeping and letter of safe conduct of all the records; compliance of the regulation of financial statements, and economic financial information to the mandatory accounting records supervised, examined, and properly made. Besides, it is necessary to implement an internal control system for the accounting department which is evaluated according to the impact it generates in the normal development of the administrative, financial, and accounting activities which support the administrative processes.

It is recommended to strength the weaknesses in the activities fulfillment; establish parameters to improve the financial –accountant system based on a methodology which presents optimal results and compliance of regulations, policies, and implemented laws in order to obtain real financial statements for decision taking; also, the management and strategic plan, a function's manual, a manual of procedures, and a manual of accounting policies for the development and compliance of the operations regarding all the areas of the enterprise in order to guarantee the proper control of all the operations implemented for the commercialization.

**Key words:** INTERNAL CONTROL, FINANCIAL STATEMENTS, REGULATIONS, ACCOUNTING.

# INTRODUCCIÓN

Las empresas dedicadas a la compra y venta de materiales de construcción y acabados, por ser ésta su principal función y la que dará origen a otras operaciones, necesitan de una constante información resumida y analizada sobre sus resultados económicos. Esta información permite a la empresa mantener el control oportuno y disponer estados de situación económica confiables, oportunos y adecuados para la toma de decisiones.

Por eso se ha visto la necesidad de diseñar un sistema de control interno para el área contable-financiera de la empresa Mega Ferretero Chimg en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Dividido en cuatro capítulos el trabajo de titulación.

**Capítulo I:** presenta la problemática, antecedentes, formulación, delimitación del problema, justificación y objetivos con la finalidad de determinar si la situación de la empresa en el manejo de la información financiera.

**Capítulo II:** contiene el marco teórico del sistema control interno que permitieron el desarrollo de la investigación, los antecedentes históricos, fundamentación teórica, idea a defender del trabajo de titulación y las variables a ser verificadas.

**Capítulo III:** presenta el marco metodológico de la investigación el mismo que tiene un enfoque en la modalidad cualitativo y cuantitativo, aplicando los tipos de investigación, población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos, resultados y la verificación de la idea a defender en relación a las variables.

**Capítulo IV:** estructura el marco propositivo desde el título y contenido de la propuesta, para el desarrollo de un sistema de control interno para el área contable-financiera de la empresa, definiendo un plan de cuentas, descripción de las funciones y estructurando los procesos y procedimiento para el control de las operaciones de la empresa en el área financiera, además las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía y los anexos.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La empresa “Mega ferretero Ching”, es una organización dedicada a la venta al por mayor y menor de artículos de ferretería, materiales para la construcción, dedicada a asesoramiento y comercialización de materiales para la construcción y acabados y cuenta con todo tipo de marcas en todos sus productos, que compite con empresas de todo tamaño como MEGACONS, DEMACO, KIWUI, entre otras.

La empresa “Mega ferretero Ching”, acusa un inadecuado control contable, el mismo que está afectando al desarrollo y crecimiento, por lo que se generan retrasos contables, de atención a pedidos, molestias y la emisión de una información errónea, produciendo así datos irreales. En caso de no dar una adecuada solución a los procesos de control interno, reflejándose finalmente en la presentación equivocada de los estados financieros.

La empresa desea ser líder en las actividades que realiza estar a la vanguardia y a las tendencias de la tecnología y las necesidades del mercado pero carecen de manuales, reglamentos para el control financiero así como para la manipulación de los materiales y seguridad del personal. Que permita mantener la confianza y responsabilidad con clientes y cumplir a cabalidad el trabajo.

La empresa cumple pero espera supera las expectativas de los clientes internos como externos dándoles una atención de calidad y calidez pero surgen inconvenientes por cuanto se desconoce cuánto deben y en qué fecha deben cancelar por la falta de control en la documentación de sustento de igual forma sucede con los proveedores que no cuentan con un cronograma de pagos.

El sistema contable debe ser evaluado mediante porque si no se toma una buena decisión a estos problemas irán creciendo paulatinamente hasta volverse incontrolables. Se debe mencionar también que la información contable reportada y registrada es el reflejo directo de los procesos realizados por el personal, y si no están clara las tareas en cada área, la

contabilidad será errada, lo cual puede llevar a la al fin de sus actividades en vista que el personal no está capacitado y aún no cuenta con el perfil profesional.

Al no evaluar el sistema de control contable no permitirá relacionarse con la protección de los activos, ya que los mismos son el pilar fundamental para que pueda sobrellevar su funcionamiento, y la confiabilidad de los riesgos contables y conocer la realidad de la empresa a tiempo por cuanto su rentabilidad ha bajado por la falta de información oportuna para la toma decisiones.

### **1.1.1 Formulación de problema**

¿Cómo incidirá el Diseño un sistema de control interno para el área contable-financiera de la empresa Mega Ferretero Chimg en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, para determinar la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas financieras mejorar los procesos del sistema de control contable?

### **1.1.2 Delimitación del problema**

**Área:** Contable Financiera

**Aspecto:** Control interno

**Temporal:** Periodo del 1 de enero a Diciembre del 2015

**Espacial:** La empresa MEGA FERRETERO CHIMG de la ciudad de Ambato

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

**Aporte Teórico.-** Para el diseño sistema de control interno para el área contable-financiera de la empresa Mega Ferretero Chimg, permitió conocer las bases conceptuales de varios autores y fortalecer los conocimientos y de determinar el uso eficiente y eficaz de los recursos en procura de protegerlos, conservarlos y que permitan alcanzar los objetivos y metas planteadas por la entidad, considerando el aporte teórico.

**Aporte Metodológico.-** Para el diseño sistema de control interno para el área contable-financiera de la empresa Mega Ferretero Chimg en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua se utilizará una serie de procedimientos y técnicas, métodos de evaluación

del control interno, tendientes al establecimiento de hallazgos que conlleven a formular conclusiones y recomendaciones, que a su vez permitan superar las deficiencias encontradas, con el propósito de facilitar una herramienta útil para que las Autoridades puedan tomar las mejores decisiones.

**Aporte Académico.-** La presente investigación efectuada al área contable-financiera de la empresa permitió poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación académica y adquirir nuevos conocimientos fruto de la práctica profesional y de la vida real para cumplir con un prerrequisito para mi incorporación como Licenciada en Contabilidad y auditoría CPA. Y además se convierte en una fuente de investigación.

**Aporte Practico.-** El diseño sistema de control interno para el área contable-financiera de la empresa Mega Ferretero Ching en la ciudad de Ambato, va ser de beneficio por cuanto se contará con toda la información, documentación la misma que será analizada para completar la formación estudiantil y un sistema de control interno para su aplicación y que mejore el desarrollo de las actividades.

La presente investigación se justifica por la importancia que brinda a proponer soluciones a los problemas planteados con anterioridad, no solo al identificar las causas por las cuales existe un inadecuado control contable y que el mismo este afectado a la rentabilidad de la empresa.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Diseñar un sistema de control interno para el área contable-financiera de la empresa Mega Ferretero Ching en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, para determinar la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas financieras mejorar los procesos del sistema de control contable.



### **1.3.2 Objetivos específicos**

- ✓ Estructurar las bases teóricas de control interno sobre las cuales se estructura el problema de estudio, a través de los aportes de algunos tratadistas sobre el tema.
- ✓ Evaluar el sistema de control interno del Mega Ferretero Ching de la ciudad de Ambato, para medir la eficiencia y eficacia de sus procesos tanto administrativos como financieros.
- ✓ Emitir un informe final como resultado de la evaluación entregando conclusiones y recomendaciones para orientar a los directivos a la toma de decisiones oportunas para cumplimiento de sus objetivos.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

Es importante fortalecer la fundamentación teórica de la presente investigación, ubicando casos similares al propuesto, que se han desarrollados desde la academia o se han aplicado en las empresa con relativo o total éxito.

Para el efecto, se ha copilado información con respecto a trabajos similares dentro de los repositorios de distintas universidades, que más se relacionan con el tema que se propone, lo cual se sistematiza en una matriz con datos fundamentales de los trabajos y la identificación del problema sobre el cual los y las autoras actuaron para ayudar a resolver los problemas de control interno de dichas empresas ferreteras, en especial en las áreas contable financiera y de inventarios.

Lo importante de esta pequeña sistematización, se identifica en la manera como los dueños de las empresas bajo el prurito de la experiencia adquirida, conocimiento del sector económico en el que se encuentran y del entorno comercial al que sirven, han descuidado aspectos fundamentales para la toma de decisiones, crecimiento de mercado y retención de clientes, hecho típico en las empresas del país que descuidan la capacitación del personal al respecto.

**Tabla 1: Sistematización de Investigaciones Previas de Control Interno a Empresas Ferreteras**

<b>Año</b>	<b>Tema</b>	<b>Autor (es)</b>	<b>Fuente: Repositorios de trabajos de graduación Universidades:</b>	<b>Problema</b>
<b>2010</b>	<b>DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS EN LA FERRETERÍA LOZADA</b>	López Meneses Nidia Mercedes	Universidad Tecnológica Equinoccial; Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Contabilidad y Auditoría CPA	Es una empresa que se guía más en la experiencia de sus dueños. No existe control permanente de sus inventarios y su respectiva constatación física, lo cual deriva en el cumplimiento y atención oportuna de los pedidos de clientes...
<b>2010</b>	<b>FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN CONTROL INTERNO A SISTEMA DE COMPRA, RECEPCIÓN, ALMACENAJE, DESPACHO Y VENTAS DE LA MERCADERÍA EN FERRETERÍA ESPINOZA S.A SEGÚN EL MODELO COSO</b>	Mejía Delgado Gabriel Hernán y Padilla Farez Pedro Fernando	Universidad de Cuenca Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Facultad de Contabilidad y Auditoría	La ferretería acusa: deficiencia en la estructura organizacional, no define niveles de autoridad y jerarquía, falta de asignación de funciones y responsabilidades, no valora riesgos, no han mapeado procesos, no evalúan el desempeño de sus funcionarios, dependencia del personal del área informática...
<b>2011</b>	<b>CONTROL INTERNO AL CICLO DE INVENTARIOS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA FERRETERÍA ÁNGEL LÓPEZ</b>	López López Ana Lorena	Universidad Técnica de Ambato; Facultad Contabilidad y Auditoría CPA	En la empresa no existe un adecuado control interno, obstáculo para la adecuada toma de decisiones gerenciales. La falta de control interno en el ciclo de inventarios influye en la rentabilidad de la empresa por la imposibilidad de dar atención a pedidos de clientes. Periodos de almacenaje largo y no registrado...

<b>2012</b>	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA CONTABLE DE LA EMPRESA IMPOCOBRE...</b></p> <p><b>EMPRESA DISTRIBUIDORA DE MATERIALES DE CONTRUCCION</b></p>	<p>Chafla Erazo Lelin Fátima</p>	<p>Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Carrera de Contabilidad y Auditoría</p>	<p>La ferretería no lleva a cabo ningún tipo de control sobre sus operaciones por ello los dueños no toma decisiones correctas y oportunas. Los empleados realizan empíricamente la actividad contable. Carecen de manuales para el efecto. No hay delegación de funciones y desconocen los fundamentos teóricos y metodológicos del control interno. Se evidencia falta de dirección y/ orientación para los procesos...</p>
<b>2012</b>	<p><b>DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA MEJORAR LOS RENDIMIENTOS FINANCIEROS DE LA MICROEMPRESA XI FERRETERIAS</b></p>	<p>Carreño Hidrovo Verónica Melania</p>	<p>Universidad Central del Ecuador , Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Escuela de Contabilidad y Auditoría</p>	<p>El manejo empresarial es empírico, nos e encuentran establecidas las funciones ni políticas que dentro de una organización deben existir para normar los procesos, administrativo, contables y financieros.</p>
<b>2014</b>	<p><b>DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA FERRETERÍA MY FRIEND, UBICADA EN EL SECTOR LOS CEIBOS DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA</b></p>	<p>Benítez Torres Carlos Andrés</p>	<p>Universidad Técnica del Norte, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría</p>	<p>La organización no dispone de organigrama estructural, reglamentos internos, carece de planificación financiera, el registro contable parte de la disposición y control del propietario pese a que existe un sistema automatizado para el efecto....</p>
<b>2014</b>	<p><b>ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO, CASO “MULTITECNOS S.A. “ DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PARA EL PERIODO 2012-2013”</b></p>	<p>Crespo Coronel Blanca Anunziata y Suárez Briones Marlon Fernando</p>	<p>Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Carrera de Contabilidad y Auditoría</p>	<p>La empresa no dispone de un sistema de Control Interno; no ha asignado niveles de jerarquía n responsabilidad a cada área departamental, los empleados no realizan sus funciones a cabalidad, dejan inconclusas las actividades diarias lo cual incrementa costes. Carece de normativa y políticas aplicadas a los procesos ni tampoco para control y gestión de riesgos...</p>

	<b>FERRETERIA</b>			
<b>2015</b>	<b>IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE LA FERRETERÍA “CACIA”, PARA EL AÑO 2014.</b>	Idrovo Barrezuela Karla Viviana y Saldaña Maldonado Cristian Xavier	Universidad de Cuenca Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Facultad de Contabilidad y Auditoría	La ferretería no ayuda a que el personal cuente con una guía que le permita desarrollar sus actividades de una manera eficiente y eficaz. La gerencia no planifica control interno para lograr una correcta toma de decisiones y mejor control de las operaciones de la empresa.

**Fuente:** Internet. Repositorios de Trabajo de Titulación

**Elaborado por:** La Autora

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Definición de control**

“En términos generales, se puede decir que el control debe servir de guía para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles (técnicos, humanos, financieros, etc.)”. (Mira, 2006, p. 15)

“Es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aunque sus unidades se estén desempeñando según lo planeado.” (Robbins & Coulter, 2005, p. 458)

“Examinar y censurar con autoridad suficiente, formando un juicio, aprobando, reprobando o corrigiendo lo que no estuviere en forma o modo debido”. (Álvarez, J. 2005, p. 9)

### **2.2.2 Control Interno, conceptos y definiciones básicas**

El Control Interno puede definirse, según varios autores, de la siguiente manera: El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la Dirección. (Mira, j. 2006, p. 200)

El Control Interno consiste en todas las medidas tomadas por una empresa con el objeto de:

Salvaguardar sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia;

Promover la exactitud y confiabilidad en la información contable y de operación;

Estimular y medir el acatamiento a las políticas adoptadas por la compañía;

Juzgar la eficiencia de la operación en todas las divisiones de la empresa. (Manco, J. 2014, p. 27)

### 2.2.3 Control interno

Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto estos comprenden el control interno de la entidad. Por lo general, la administración cuenta con tres objetivos amplios para el diseño de un sistema de control interno efectivo:

**Confiabilidad de los informes:** La administración es la responsable de preparar los informes financieros para los inversionistas, los acreedores y los usuarios. La administración tiene la responsabilidad legal y profesional de asegurarse de que la información se presente de manera imparcial de acuerdo con los requisitos de información.

**Eficiencia y eficacia de las operaciones:** Los controles dentro de una empresa tienen como objetivo invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar las metas de la compañía. Un objetivo importante de estos controles es la información financiera y no financiera precisa de las operaciones de la empresa o Institución.

**Cumplimiento con las Leyes y Reglamentos:** La sección 404 requiere que todas las Instituciones públicas emitan un informe referente a la eficacia de la operación del control interno sobre los informes financieros. (Arens, A. et al 2007, p. 270)

### 2.2.4 Clases de control interno

el control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones.

El control interno contable, Consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y a asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables. A los auditores independientes les conciernen dichos controles para determinar el grado de confianza que pueden poner en ellos y respaldar la razonabilidad de las propiedades, plantas y equipos que aparecen en el balance general: determinar hasta qué grado deben realizar procedimientos de auditoría respecto a estos activos y cuentas relacionadas, y también determinar si deben hacer algunas recomendaciones al cliente relativas a los controles en esta área. (Jhon W. Cook; y otros. 2007, pp. 208-209)

### **2.2.5 Alcances del control interno**

En todo sistema de control interno se deben de definir unos alcances los cuales (Yanel, 2011, pág.41): Manifiesta “La técnica es un conjunto de procedimientos utilizados por una persona para lograr un determinado objetivo.

Existen diferentes tipos de técnicas de control interno que pueden utilizar las empresas, pero, entre las principales tenemos:

#### **2.2.5.1 Técnicas Validación**

Son un conjunto de actividades implementadas por la organización para confirmar a través de los mecanismos de autorización, comparación y verificación, la pertinencia y legalidad de las transacciones u operaciones de una entidad.

#### **2.2.5.2 Técnicas de Aseguramiento**

Son procedimientos utilizados para comprobar o verificar el correcto funcionamiento de las operaciones de una organización.



### **2.2.5.3 Técnicas de re-ejecución**

Consiste en volver a realizar los procedimientos, actividades y procesos de una organización; para verificar la exactitud en las transacciones u operaciones realizadas por la misma.

### **2.2.5.4 Técnicas de Especialización Funcional**

Consiste en verificar la existencia de una correcta segregación de funciones, el acceso restringido a cierta información, la supervisión y la función de auditoría interna”.

les variarán dependiendo de las distintas características que integren la estructura del negocio. La responsabilidad en la decisión de estos alcances para un adecuado control recae siempre en la Dirección en función de sus necesidades y objetivos. (Aguirre, J. 2008, p. 8)

### **2.2.6 Elementos del control interno**

Los elementos sobre los que se tiene que basar un sistema de control interno deben de ser lo suficientemente amplios como para cubrir toda la esfera de la empresa”. Existen tres aspectos a considerar:

#### **Organización estructural.**

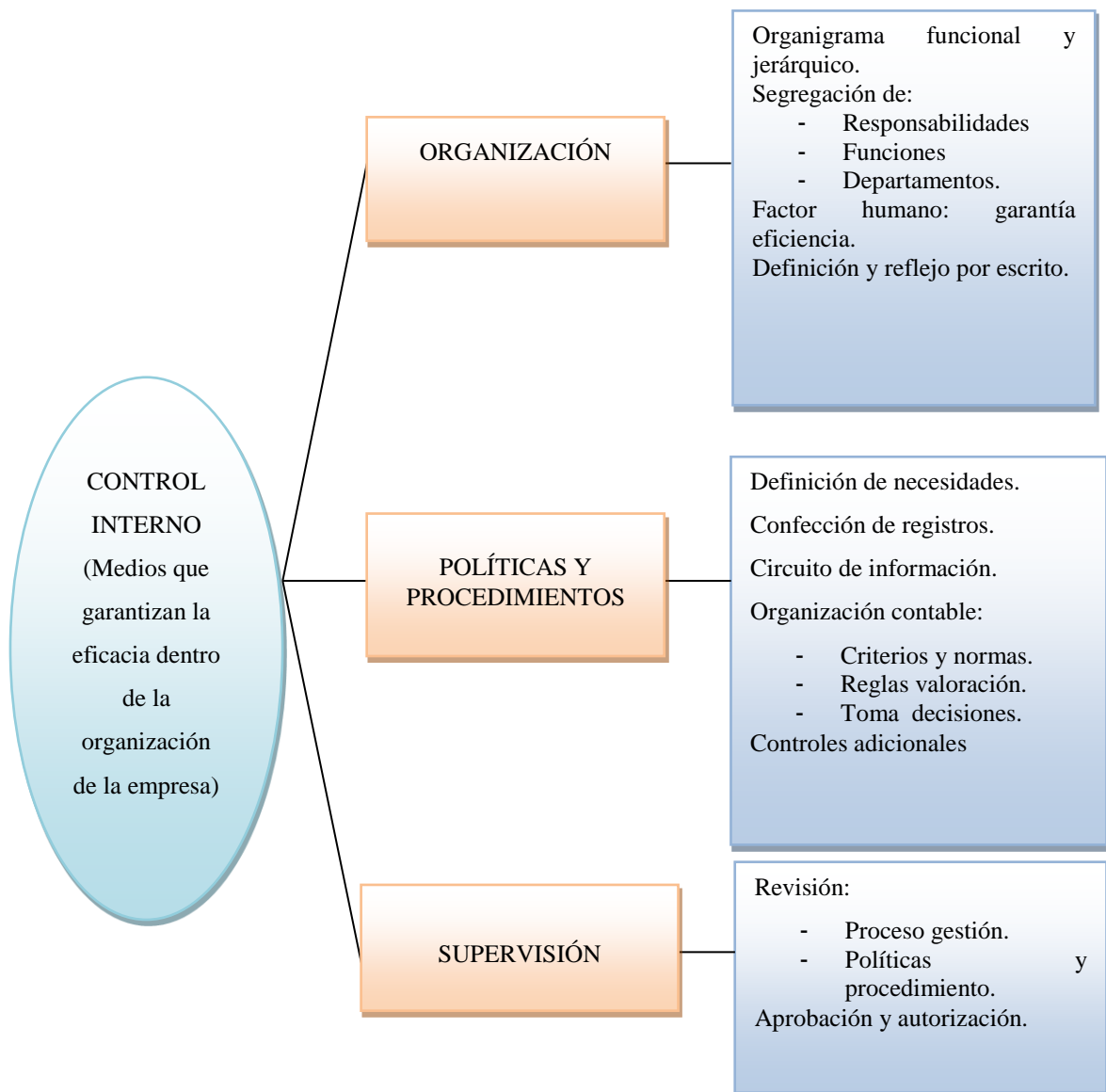
- ✓ Políticas y procedimientos contables y operativos.
- ✓ Supervisión (Aguirre, J. 2008, p. 10)

### **2.2.7 Evaluación de control interno**

El control interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento. Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica; así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones.

El control interno es efectuado por diversos niveles, cada uno de ellos con responsabilidades importantes. Los directivos, la gerencia y los auditores internos y otros funcionarios de menor nivel contribuyen para que el sistema de control interno funcione con efectividad, eficiencia y economía. Una estructura de control interno sólida es fundamental para promover el logro de sus objetivos y la eficiencia y economía en las operaciones de cada entidad. (Rivera, J. 2009, p. 115)

**Gráfico 1: Esfera esquemática del control interno y sus elementos**



**Fuente:** Auditoría III

**Elaborado por:** Aguirre J. (2008)

### **2.2.8 Objetivo de control interno**

Los controles a implantar en el sistema contable variarán siempre de unos a otros en función de la naturaleza, tamaño y características propias del sistema en cuestión. El objetivo de un sistema de controles internos contables se basará en la definición de una metodología apropiada para el proceso de la información contable y en la garantía de una correcta gestión organizativa que evite la posibilidad de errores o fraudes. La implantación de controles y procedimientos se ejecutará con el objeto de asegurar principalmente:

- ✚ Adecuado registro de los activos y apropiada custodia y salvaguardia de los mismos.
- ✚ Adecuado registro de los pasivos, con el reconocimiento de todas las provisiones y pérdidas previstas y reales.
- ✚ Autorización de todos los gastos incurridos en el período.
- ✚ Inclusión en los registros contables de todos los ingresos generados en la actividad empresarial de la entidad.
- ✚ Elaboración de los estados financieros y de información económica-financiera diversa de acuerdo con unos registros contables supervisados, revisados y debidamente preparados.
- ✚ Detección de irregularidades, debilidades y errores durante el proceso de toda la información administrativa-contable.

### **El control interno en el procesamiento de las transacciones**

El control interno deberá tener mecanismos que aseguren los siguientes aspectos:

- ✚ Todas las transacciones se registran y permanecen completas a través de cada fase del proceso de registro y contabilización.
- ✚ Las transacciones se registran de forma exacta en cada fase del proceso.
- ✚ Sólo se procesan las transacciones autorizadas.
- ✚ Totalidad del ingreso.- Este objetivo pretende que el sistema de control interno asegure de alguna manera que:
- ✚ Todas las transacciones han sido contabilizadas.

- + Todas las transacciones contabilizadas han sido autorizadas.
- + Las transacciones se procesan una sola vez.

**Exactitud del dato introducido.-** Con ello se pretende que los datos se registren y procesen correctamente. Si existen mecanismos que aseguren que este objetivo se cumple el auditor tendrá garantizado que las transacciones son procesadas por su importe correcto.

**Autorización de las transacciones.-** La autorización es necesaria para asegurar que sólo se procesan las transacciones válidas.

Si el sistema de control interno tiene mecanismos que aseguran este objetivo, el auditor obtiene garantía de que las transacciones contabilizadas se han producido.

**Generación de datos.-** Se busca que los datos contabilizados sean completos, exactos y válidos.

**Actualización de datos.-** Se requieren controles de actualización para asegurar que todas las transacciones han sido contabilizadas total y correctamente. Si existen mecanismos de control que persiguen cubrir dicho objetivo el auditor tendrá asegurado que ha sido contabilizada la totalidad de las transacciones que se han producido en la realidad, y que éstas lo han estado correctamente. (Aguirre, J. 2008, pp. 27-28)

(Yanel, B. 2011, p.39) Manifiesta que “los objetivos del control interno son:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ✓ Fiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

La estructura de control interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad, relevantes y de interés para la auditoría de gestión, como son:





1. Salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la entidad.
2. Promover la eficiencia del personal, minimizar los errores humanos y detectar rápidamente los que se produzcan.
3. Dificultar la comisión de hechos irregulares y facilitar su descubrimiento si se produjeran.
4. Garantizar la razonabilidad de la información contable y administrativa en general.

### **2.2.9 Limitaciones del Control Interno**

- ✓ El Control Interno puede proporcionar solamente una seguridad razonable de que lleguen a alcanzarse los objetivos de la administración a causa de limitaciones inherentes al mismo control interno, tales como:
- ✓ El requisito usual de la administración de que un control sea eficaz en relación a su costo; es decir, que el costo de un procedimiento de control no sea desproporcionado a la pérdida potencial debida a fraudes o errores;
- ✓ El hecho de que la mayoría de los controles tiendan a ser dirigidos a tipos de operaciones esperadas y no a operaciones poco usuales;
- ✓ El error humano potencial debido a descuido, distracción, errores de juicio o comprensión equivocada de instrucciones;
- ✓ La posibilidad de burlar los controles por medio de colusión con partes externas a la entidad o con empleados de la misma;
- ✓ La posibilidad de que una persona responsable de ejercer el control pudiera abusar de esa responsabilidad, por ejemplo, un miembro de la administración que violara algún control;
- ✓ La posibilidad de que los procedimientos pudieran llegar a ser inadecuados debido a cambios de las condiciones y que el cumplimiento con esos procedimientos pudiera deteriorar el control. (Maldonado, 2011, pp. 57 - 58)

## 2.2.10 Clasificación Control Interno

Según quien la ejerce

-  Control interno
-  Control interno financiero
-  Control interno administrativo
-  Control externo

### 2.2.10.1 Control Interno Administrativo

Se lo considera como un conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenan entre si unido a las personas que conforman una organización pública o privada, se constituye en un mecanismo para lograr el cumplimiento de las funciones administrativa, y objetivos con la finalidad de garantizar.

#### Clasificación del Control Interno

**Control Previo.-** Es cuando se ejecutan labores de control antes de que un acto administrativo surta efecto dentro de lo establecido por la organización.

**Control Concurrente.-** Es el que se produce en el momento en que se está ejecutando un acto administrativo establecido por la organización.

**Control Posterior.-** Es el que se procede ejecuta después de que se ha efectuado una actividad. Dentro de este control se encuentra la auditoría.

(ILACIF.Instituto Latinoamericano de Ciencias Fiscalizadoras, p. 40)

### 2.2.11 Principios de control interno

(Mantilla, 2011); La siguiente tabla permite observar los principios:

**Tabla 2: Principios del Control Interno**

PRINCIPIOS	COMPONENTES
<b>Ambiente de control</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La organización demuestra el compromiso para con la integridad y los valores éticos.</li><li>2. La junta de directores demuestra independencia ante la administración y ejerce vigilancia para el desarrollo y ejecución del control interno.</li><li>3. La administración establece, con la vigilancia de la junta, las estructuras, líneas de presentación de reporte, y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de los objetivos.</li><li>4. En alineación con los objetivos la organización demuestra el compromiso para atraer, desarrollar, y retener personas competentes.</li><li>5. En la búsqueda de los objetivos la organización tiene personas responsables por sus responsabilidades de control interno.</li></ol>
<b>Valoración del riesgo</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>6. La organización especifica los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados con los objetivos.</li><li>7. La organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos como la base para determinar cómo deben ser administrados los riesgos.</li><li>8. En la valoración de los riesgos para el logro de los objetivos la organización considera el potencial por el fraude.</li><li>9. La organización identifica y valora los cambios que de manera importante podrían impactar al sistema de control interno</li></ol>
<b>Actividades de control</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>10. La organización selecciona y desarrolla las actividades de control que contribuyan a la mitigación, a niveles aceptables, de los riesgos para el logro de los objetivos.</li></ol>

	<p>11. La organización selecciona y desarrolla las actividades de control generales sobre la tecnología para respaldar el logro de los objetivos.</p> <p>12. La organización despliega las actividades de control tal y como se manifiestan en las políticas que establecen lo que se espera y en los procedimientos relevantes para llevar a cabo esas políticas.</p>
<b>Información y comunicación</b>	<p>13. La organización obtiene o genera y usa información de calidad, relevante, para respaldar el funcionamiento de los otros componentes.</p> <p>14. La organización comunica internamente la información, incluyendo los objetivos y responsabilidades para el control interno, necesaria para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.</p> <p>15. La organización se comunica con terceros en relación con las materias que afectan el funcionamiento de los otros componentes del control interno. Monitoreo de las actividades.</p>
<b>Monitoreo de las actividades</b>	<p>16. La organización selecciona, desarrolla, y lleva a cabo evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar si los componentes del control interno están presentes y están funcionando.</p> <p>17. La organización evalúa y comunica las deficiencias del control interno, haciéndolo de una manera oportuna, a las partes responsables por realizar la acción correctiva, incluyendo la administración principal y la junta de directores, según sea apropiado</p>

Recuperado de: file:///C:/Users/user/Documents/86-07c92ffb-6afe-466d-863b-6a0634c1dac4\_CI-basado-en-principios-Enero-2012.pdf

### 2.2.12 Aspectos que deben complemplar todo sistema de control interno

Manifiesta en su obra los siguientes aspectos relevantes de un sistema de control interno, “Realizar un diseño estándar sobre un sistema de control interno sería una tarea poco efectiva, ya que un sistema de control interno puede ser poco eficaz si no se tiene en cuenta las circunstancias y características específicas de la empresa. No obstante, hay una



serie de aspectos que todo sistema de control interno debe contemplar para cumplir con sus finalidades. Dichos aspectos son los siguientes:

**1. Segregación de funciones.-** Todo sistema de control interno deberá procurar en la medida de lo posible que las tareas de autorización, registro, custodia y contabilización estén realizadas por personas diferentes, ya que de esta manera se dificulta la existencia de fraudes. Pongamos un ejemplo: En la empresa las tareas y las personas asignadas a las mismas son las siguientes:

a) Comprobación y registro de las salidas del almacén:

b) Encargado del almacén:

c) Encargado del departamento de contabilidad:

**2. Definición clara de las responsabilidades para cada empleado.-** Con la finalidad de que cumpla su función de forma eficiente y eficaz, la compañía tiene que asegurar que el personal que tiene está debidamente cualificado para realizar la actividad que se le ha asignado. Con ello se evitará que se produzcan errores significativos en los estados financieros.

**3. Definición clara de autorizaciones.-** Es decir, especificar la persona que deberá autorizar determinadas transacciones como puede ser, por ejemplo, compra de existencias, autorizaciones de pagos o concesiones de créditos. El nivel de autorización dependerá del tamaño de la empresa, de la complejidad de la transacción y del volumen que representa la transacción sobre los estados financieros.

**4. Existencia de un sistema adecuado de archivo.-** Que proporcione evidencia de lo contabilizado y que sirva de apoyo para determinar si alguna de las transacciones acaecidas no ha estado contabilizada o se ha contabilizado incorrectamente. De ésta manera se podrá comprobar si todas las transacciones están contabilizadas y si lo han estado por el importe correcto. (Salas, O. 2011, p. 58)

### **2.2.13 Sistema de control interno**

La compañía mantiene un sistema de control interno sobre el reporte financiero, el cual está diseñado para proveer una seguridad razonable a la gerencia de la compañía y al comité de directores en lo que respecta a la preparación de estados financieros publicados confiables. El sistema incluye una estructura organizacional documentada y divisiones de responsabilidades, políticas establecidas y procedimientos que incluyen un código de conducta para crear un clima ético fuerte, el cual se comunica por la compañía y la selección, entrenamiento y desempeño de nuestra gente. Los auditores internos monitorean la operación del sistema de control interno y reportan los resultados y recomendaciones a la gerencia y al comité de directores, y se toman las acciones correctivas para controlar las deficiencias para mejorar el sistema a medida que se superan las debilidades. El comité que opera por medio de su comité auditor, y cual está compuesto totalmente de directores los cuales no son oficiales ni empleados de la compañía, provee vigilancia sobre procesos de reporte. (Mantilla, S. 2005, p.171)

### **2.2.14 Métodos de evaluación del control interno**

#### **2.2.14.1 Narrativa**

Una narrativa es una descripción por escrito de la estructura del control interno del cliente. Una narrativa adecuada de un sistema de contabilidad y los procesos de control relacionados incluye cuatro características:

1. El origen de cada documento y registro en el sistema. Por ejemplo, la descripción indica de donde provienen los pedidos del cliente y como se generan las facturas de venta.
2. Como se lleva acabo todo el procedimiento. Por ejemplo, si los montos de las ventas se determinan mediante un programa de cómputo que multiplica las cantidades enviadas por los precios normales de almacenados, se debe describir este proceso.
3. La disposición de cada documento y registro en el sistema. También se debe indicar el registro de documentos, el envío de estos a los clientes o su destrucción.
4. Una identificación de los procedimientos de control pertinentes a la evaluación de riesgo de control. Estos comúnmente incluyen la separación de responsabilidades

(como separar el registro de efectivo del manejo de efectivo); autorizaciones y aprobaciones (como aprobaciones de crédito); y verificación interna (como la aprobación del precio de venta unitario con los contratos de venta). (Arens et al 2007, p.285)

#### **2.2.14.2 Cuestionario del Control Interno**

En el cuestionario del control interno se hace una serie de preguntas referentes a los controles en cada área de auditoría como medio para indicar al auditor los aspectos de la estructura del control interno que pueden ser inadecuados. En la mayoría de los casos, los cuestionarios requieren una respuesta como “sí” o “no”, en donde una respuesta con “no” indica diferencias potenciales de control interno.

El uso de cuestionarios y diagramas de flujo es muy deseable para entender el diseño de control interno del cliente. Los diagramas de flujo proporcionan una idea general del sistema, mientras que los cuestionarios ofrecen lista de verificación útiles que permiten al auditor recordar cuantos tipos diferentes de controles internos deben existir. Cuando se utilizan de manera adecuada, una combinación de estos dos métodos proporciona al auditor una descripción excelente del sistema. (Arens et al 2007, p.285)

#### **Diagrama de Flujo**

Advierte que el “Diagrama de flujo es una representación simbólica de un sistema o una serie de procedimientos en donde cada procedimiento es mostrado en secuencia. Para el lector experimentado, un diagrama de flujo transmite una clara imagen del sistema, mostrando la naturaleza y la secuencia de los procedimientos, la división de responsabilidades, las fuentes, la distribución de documentos, tipo y ubicación de los registros y archivos de contabilidad” (Whittington, R. & Pany, K 2001.p.185)

#### **2.2.15 COSO I-II**

Internal control- integrated Framework fue emitido en septiembre de 1992 por el committee of Sponsoring Organizations of the Treadway commssion (COSO). Tal reporte, al que frecuentemente se le referencia como el informe COSO, consta de cuatro partes. Incluye

en un volumen la Estructura Conceptual que define control interno, describe sus componentes, y provee criterios frente a los cuales los administradores, los consejos y otros pueden valorar su sistema de control interno. Un volumen de presentación de reportes a partes externas provee orientación para aquellas entidades que reportan públicamente sobre el control interno durante la preparación de sus estados financieros publicados, o están considerando hacerlo. El reporte también incluye un volumen de Resumen Ejecutivo y otros en Herramientas de evaluación.

Desde su emisión, el informe COSO ha sido percibido por muchas partes como que está logrando sus objetivos, establecimiento de una definición común que sirva las necesidades de diferentes partes, y proveer un estándar contra el cual las entidades de negocios y otras puedan valorar sus sistemas de control interno y determinar cómo mejorarlo. Sin embargo, algunas partes, incluyendo el U.S. General Accounting Office, consideran que los reportes administrativos sugeridos en el informe COSO no orientan adecuadamente los controles relacionados con la salvaguarda de activos y, por consiguiente, podrían no responder completamente a los requerimientos del Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (FCPA). Este documento constituye una adenda al volumen de presentación de reportes a partes externas del informe COSO. Discute el problema de, y provee un vehículo para, expandir el alcance del informe administrativo sobre el control interno para orientar los controles adicionales que corresponden a la salvaguarda de los activos”. (Mantilla, S. 2005, pp. 325 – 327)

#### **2.2.16 Método COSO I**

Para el Autor (Uzcátegui Heddy L, 2010), menciona que: El informe COSO I es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un Sistema de Control Interno. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo que concierne al Control Interno. No puede por lo tanto falta una sección expresamente dedicada a este documento en toda web que pretenda dedicarse a la auditoria con profesionalidad. El principal objetivo de Control Interno es garantizar que la empresa alcance sus objetivos. En este sentido, el Control Interno (CI) puede actuar de

## **2 distintas maneras:**

1. Evitar que se produzcan desviaciones con respecto a los objetivos establecidos;
2. Detectar, en un plazo mínimo, estas desviaciones.

En el primer caso, el Control Interno Evita que estas desviaciones se produzcan. Un ejemplo práctico podría ser el caso de una empresa que establecidos unos objetivos en términos de exposición de sus cuentas a cobrar, analiza cada clientes antes de concederle crédito, evitando de esta forma que se produzcan situaciones de cuentas impagadas.

En el segundo caso, por el contrario, el Control Interno no evita que se produzcan estas desviaciones, pero por lo menos hace saltar la alarma, de tal forma que la dirección de la empresa puede reaccionar rápidamente. Por ejemplo, una revisión trimestral de los ratios de rotación de las existencias no evita que se produzcan situaciones de baja rotación (3 meses) detectar estas posibles circunstancias, antes de que sea demasiado tarde. En estos casos, la tempestividad es esencial: no es lo mismo detectar que nuestra rotación ha disminuido después de 3 meses, que después de un año (cuando los niveles de Stock pudieran ser y demasiado elevados).

En ambos casos, no hay que caer en el error de pensar que el Control Interno ofrezca garantías absolutas de que se eviten o detecten estas desviaciones. Es importante comprender que el objetivo de todo sistema de Control Interno es Ofrecer una seguridad razonable de que la empresa alcanzara sus objetivos.

Después de estos conceptos generales que se aplican a todo Sistema de Control Interno, podemos analizar más de cerca al informe COSO. Es importante de hecho comprender que el informe COSO introduce un modelo o sistema de control interno. Si bien es el más extendido, hay muchos otros modelos de Control Interno (por ejemplo, el informe Turnbull creado por el Institute of Chartered Accountants en Gran Bretaña).

## **El informe COSO consta de 2 partes:**

1. Un Resumen para la Dirección, que introduce los principales conceptos.
2. Y el Marco integrado de Referencia, donde se analizan en detalle los 5 pilares de Control Interno: entorno de Control, Evaluación de los riesgos, Actividades de Control Información y Comunicación, Supervisión.

El informe COSO tiene 2 objetivos fundamentales; encontrar una definición clara de Control Interno, que pueda ser utilizada por todos los interesados en el tema, y proponer un modelo ideal o de referencia del Control Interno para que las empresas y las demás organizaciones puedan evaluar la calidad de sus propios sistemas de Control Interno.

El informe COSO define el Control Interno como un proceso que garantice, con una seguridad razonable (y por lo tanto no absoluta), que se alcanzan los 3 objetivos siguientes:

1. Eficacia y eficiencia de las operaciones.
2. Fiabilidad de la información financiera.
3. Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.

Desde nuestro punto de vista, basado en nuestra propia experiencia, nos parece conveniente a la hora de realizar una auditoría, descomponer los 3 objetivos anteriores en los siguientes:

1. Eficacia de las operaciones
2. Eficiencia de las operaciones
3. Fiabilidad de la información operativa y de gestión
4. Salvaguardia de los activos
5. Cumplimiento de las leyes y normas aplicables, tanto internas como externas a la empresa.

El primero de los 3 objetivos anteriores se refiere a los objetivos del negocio, entendidos en términos de rentabilidad y rendimiento de las operaciones de la empresa u organización. El segundo objetivo pretende garantizar que la empresa disponga de información financiera cierta, fiable y, muy importante, que esta información se obtenga

tempestivamente, eso es, cuando sea necesaria y útil. En este sentido, la fiabilidad de la información no es solo una garantía frente a tercero, sino una exigencia de la dirección, ya que sin esta información, no sería posible tomar decisiones empresariales acertadas.

El tercer objetivo se refiere al cumplimiento de todas aquellas normas o reglas a las que se encuentre sujeta la empresa.

El Control Interno favorece entonces que una empresa consiga sus objetivos de rentabilidad, rendimiento y minimice las fiabes y a tiempo; y por ultimo favorece que la empresa cumpla con la ley y otras normas que le son de aplicación.

Para lograr estos 3 objetivos, el sistema de Control Interno se basa (según la propuesta del informe COSO) en 5 elementos o componentes, que representan lo que se necesita para garantizar el éxito del sistema.

Es evidente que para cada uno de los 3 objetivos, todos los componentes deben estar funcionando correctamente.

Estos 5 elementos (que se ampliaran a 7 en el nuevo informe COSO del 2004), junto con una breve descripción de cada uno de ellos, son los siguientes:

- 1. El Entorno de Control.** Es la base en la que se apoyan los 4 restantes componentes de Control Interno. El Entorno de Control se refiere a que podríamos llamar “cultural” o “actitud” generalizada de la empresa con respecto al control. Hay que analizar elementos como la integridad de las personas (a todos los niveles), los valores éticos, el estilo o filosofía de gestión, etc.
- 2. La Evaluación de los Riesgos.** Los riesgos se definen como todos aquellos elementos o circunstancias que podrían impedir que la empresa alcanzara sus objetivos. Vistos que la empresa desarrolla su actividad en un entorno cada vez más competitivo, dinámico y cambiante, debe disponer de ciertos mecanismos que evalúen constantemente el entorno circunstante y garanticen que la empresa se va adecuando a este.

- 3. Actividades de Control.** Las actividades de control son todas aquellas medidas, de la más diversa naturaleza, que sirven para asegurar que el negocio que la empresa, en todos sus aspectos, está bajo control. Son los típicos controles que se revisan en el marco de una auditoria externa: aprobación y autorización de las transacciones, controles de acceso, etc.
- 4. Información y comunicación.** La información es esencial para que la empresa pueda funcionar y para que la dirección tome decisiones acertadas. Es importante no confundir aquí el objetivo de fiabilidad de la información, con el este 4º elemento del Control Interno. En este contexto la información que maneja la empresa, y la correcta comunicación y flujo de la misma, de manera rápida y tempestiva, desde y hacia todos los departamentos y niveles de la empresa es esencial para el buen funcionamiento de un sistema de control interno.
- 5. Supervisión.** Como todo sistema, también el sistema de Control Interno necesita de supervisión para funcionar correctamente. En este sentido, la supervisión es un proceso que comprueba que el Sistema de Control Interno funciona correctamente. Esta supervisión la debe realizar la dirección de la empresa, pero está claro que es aquí, en estas revisiones donde el trabajo de los auditores internos se hace más importante.

Los 5 elementos del Control Interno interactúan entre sí, y forman un sistema. Este sistema debe estar integrado (no solo simplemente superpuesto) a las actividades operativas de la empresa. Cuanto más integrado este el Sistema de Control Interno con las actividades de la empresa, tanto mayores serán las posibilidades de éxito del mismo.

Todos los miembros de la organización son responsables de la implantación y correcto funcionamiento del Sistema de Control Interno. La dirección de la empresa es el principal responsable del Control Interno. Esto es un concepto muy importante. No se debe pensar, como a veces se hace, que son los auditores internos los responsables de implementar y velar por el correcto funcionamiento del Sistema del Control Interno. La responsabilidad recae por el contrario sobre la dirección de la empresa, a partir de los niveles más altos y luego, en cascada, en todos los niveles directivos intermedios.



Por otro lado, los auditores internos desarrollan una importante función en lo que se refiere a la evaluación del Sistema de Control Interno. Su posición jerárquica (en dependencia para llevar a cabo su labor de manera eficaz. Es por lo tanto en la Superación donde los autores internos desarrollan su papel más importante.

<http://controlinternohoy.blogspot.com/2010/10/el-informe-coso.html> (s.f.)

### **2.2.17 Informe COSO**

El informe COSO define control interno como:

Un proceso, efectuado por el consejo de directores, la administración, u otro personal de una entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de objetivos en las siguientes categorías:

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones
- ✓ Confiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

El informe COSO establece que los objetivos de las operaciones “están relacionados con la efectividad y la eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de los recursos contra las pérdidas”. Al discutir la salvaguarda de los recursos, el informe COSO hace las siguientes declaraciones:

Si bien esos (objetivos relacionados con la salvaguarda de los recursos) son principalmente objetivos de operaciones, ciertos aspectos de la salvaguarda pueden caer bajo las otras categorías. Bajo la categoría de las operaciones, está el uso eficiente de los activos registrados y de los otros recursos de una entidad y la prevención de sus pérdidas mediante robo, desechos, ineficiencia o limpieza pueden constituir malas decisiones de negocios – tales como vender productos a un precio muy bajo, otorgar créditos con malos riesgos fallas en retener los empleados claves o en la prevención de infracciones a las patentes, o incurrir en obligaciones no previstas. Cuando cumplen requerimientos legales o reguladores, se vuelven problemas de cumplimiento. De otro modo el objetivo de asegurar que tales pérdidas de activos se reflejan apropiadamente en los estados financieros de una entidad representa un objetivo de información financiero”.

La Categoría en la cual cae un objetivo depende, algunas veces, de las circunstancias. Continuando la discusión sobre la salvaguarda de los activos, los controles para prevenir el robo de los activos –tales como mantener un cerco alrededor del inventario, y un vigilante que verifique la autorización adecuada de las requisiciones para movimientos de bienes – caen bajo la categoría de operaciones. Esos controles normalmente podrían no ser relevantes para la confiabilidad de la preparación de los estados financieros, dado que las pérdidas de inventarios podrían ser detectadas mediante inspecciones físicas periódicas y mediante el registro en los estados financieros. Sin embargo sí, para propósitos de presentación de reportes financieros los administradores confían únicamente en los registros de los inventarios perpetuos como puede ser el caso de la presentación de reportes intermedios, los controles de seguridad física también pueden caer dentro de la categoría de información financiera.

Esto se debe a que los controles a la seguridad física, junto con los controles sobre los registros de los inventarios perpetuos podrían ser necesarios para asegurar la información financiera contable. Entonces cuando los administradores reportan sobre si los sistemas de control interno de la entidades, en lo relacionado con los informes financieros, satisfacen el criterio del informe COSO, los reportes de algunas entidades podrían cubrir ciertos controles diseñados principalmente para la salvaguarda de activos, y los reportes para otros podrían no hacerlo”. <http://controlinternohoy.blogspot.com/2010/10/el-informe-coso.html>.(s.f.)

#### **2.2.18 Normas de auditoría generalmente aceptadas**

(Whittington, Ray & Pany, Kurt 2001, p.26-27) .La existencia de las normas de auditoría generalmente aceptadas (Generally Accepted Auditing Standars, GAAS) es evidencia de que los auditores están muy interesados en el mantenimiento de una alta y uniforme calidad del trabajo de auditoría por parte de todos los contadores públicos independientes. Si cada contador público certificado posee un entrenamiento técnico adecuado y realiza auditorías con habilidad, cuidado y juicio profesional, el prestigio de la profesión aumentará y el público le atribuirá una creciente importancia a la opinión de los auditores que acompaña los estados financieros.

¿Cuáles son las normas desarrolladas por la profesión de contaduría pública? El AICPA ha expuesto el marco de referencia en las siguientes 10 normas de auditoría generalmente aceptadas.

#### **2.2.18.1 Normas generales**

1. La auditoría debe ser realizada por una persona o personas que tengan una capacitación técnica adecuada e idoneidad como auditores.
2. En todos los asuntos relacionados con la labor asignada, el auditor o los auditores deben mantener una actitud mental de independencia.
3. Debe ejercerse el debido cuidado profesional en la planeación y desempeño de la auditoría y en la preparación del informe.

#### **2.2.18.2 Normas del trabajo de campo**

4. El trabajo debe ser planeado adecuadamente y los asistentes, si existen, deben ser supervisados apropiadamente.
5. Para planear y determinar la naturaleza, periodicidad y medida de las pruebas que debe realizar, la auditoría debe obtener una comprensión suficiente del control interno.
6. Debe obtenerse suficiente evidencia competente o válida a través de la inspección, la observación, las indagaciones y las confirmaciones para proporcionar una base razonable que permita dar una opinión relacionada con los estados financieros bajo auditoría.

#### **2.2.18.3 Normas de los informes**

7. El informe debe establecer si los estados financieros han sido presentados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados.
8. El informe debe identificar aquellas circunstancias bajo las cuales dichos principios no han sido observados consistentemente en el período actual en relación con el período anterior.
9. Debe considerarse si las revelaciones informativas en los estados financieros son razonablemente adecuadas, a menos que en el informe se especifique lo contrario.

El informe debe contener bien sea la expresión de una opinión relacionada con los estados financieros, tomados como un todo, o una declaración en el sentido de que no es posible expresar una opinión. Cuando no es posible expresar una opinión global, deben establecerse las razones para ello. En todos los casos en los cuales el nombre de un auditor está asociado con los estados financieros, el informe debe contener una indicación inequívoca clara de la clase de trabajo del auditor, si existe, y el grado de responsabilidad que está aceptando.

### **2.2.19 Programa de auditoría**

(Napolitano, A. 2011. p.113) advierte que en el: programa de Auditoría el auditor documentará la naturaleza y el alcance de los procedimientos sustantivos de auditoría, efectuados para responder al riesgo de que ocurran errores e irregularidades significativos, con respecto al objetivo de auditoría relevante, siempre relacionado con las normas de información financiera.

(Arens et al 2007, p. 183) advierte que el: programa de auditoría lista los procedimientos de auditoría para un área de auditoría o una auditoría completa; el programa de auditoría siempre incluye procedimientos de auditoría y también puede incluir tamaños de muestras, rubros a seleccionar y realización oportuna de las pruebas.

#### **2.2.19.1 Clasificación de los programas de Auditoría**

El desarrollo de los programas de auditoría, que son establecidos como guías de trabajo, se puede modificar o adaptar de acuerdo con las circunstancias en cada caso particular. Los programas se clasifican en:

- 1. Programas generales.-** Se limitan a un enunciado genérico de los procedimientos de auditoría que se deben aplicar, con mención en los objetivos particulares.
- 2. Programas analíticos.-** Describen detalladamente la forma de aplicar los procedimientos de auditoría administrativa.
- 3. Programa tipo.-** Enumeran los procedimientos de auditoría a seguirse en situaciones afines a dos o más empresas.

4. **Programas por áreas.-** Se preparan para el desarrollo de la revisión de cada uno de las funciones de la empresa, como: gerencia, ventas, producción, compras, personal, etc. (Rodríguez, J. 2010, p.197)

#### **2.2.20 Técnicas de Auditoría**

Las técnicas de Auditoría son únicamente como repaso, se transcribe una clasificación de técnicas de auditoría y otras prácticas utilizadas, según el enfoque del ILCACIF.

##### **2.2.20.1 Técnicas de Verificación Ocular**

1. **Comprobación.-** La comprobación constituye el esfuerzo realizado para cerciorarse o asegurarse de la veracidad de un hecho.
2. **Observación.-** Es considerada la más general de las técnicas de auditoría y su aplicación es de utilidad en casi todas las fases del examen. Por medio de ella, el Auditor se cerciora de ciertos hechos y circunstancias, principalmente los relacionados con la forma de ejecución de las operaciones, dándose cuenta personalmente, de manera abierta o discreta, como el personal realiza ciertas operaciones.
3. **Revisión selectiva.-** Constituye una técnica frecuentemente aplicada a áreas que por su volumen u otras circunstancias no están comprendidas en la revisión o constatación más detenida o profunda.
4. **Rastreo.-** Seguir una operación de un punto a otro dentro de su procedimiento.

##### **2.2.20.2 Técnicas de Verificación Verbal**

1. **Indagación.-** Consiste en averiguar o inquirir sobre un hecho. El empleo cuidadoso de esta técnica puede determinar la observación de información valiosa que sirve más como apoyo que como evidencia directa en el juicio definitivo del auditor.
2. **Análisis.-** Con más frecuencia el auditor aplica la técnica de análisis a varias de las cuantas del mayor general de la entidad sujeta a examen.
3. **Conciliación.-** Este término significa ponerse de acuerdo o establecer la relación exacta entre dos conceptos interrelacionados

4. **Confinación.-** Consiste en cerciorarse de la autenticidad de activos, pasivos, operaciones etc., mediante la afirmación escrita de una persona o institución independiente de la entidad examinada y que se encuentra en condiciones de conocer la naturaleza y requisitos de la operación consultada, por lo tanto, informar de una manera válida sobre ella.

#### **2.2.20.3 Técnicas de verificación documental**

1. **Comprobación.-** La comprobación constituye el esfuerzo realizado para cerciorarse o asegurarse de la veracidad de un hecho.
2. **Computación.-** Se refiere a calcular, contar o totalizar datos numéricos con el objeto de asegurarse que las operaciones matemáticas sean correctas.

#### **2.2.20.4 Técnicas de verificación física**

**Inspección.-** La aplicación de esta técnica es sumamente útil en lo relacionado a la constatación de dinero en efectivo, documento en que se evidencian valores, activos fijos y similares. La verificación de activos tales como: documentos a cobrar, títulos, acciones y otros similares, se efectúan mediante la técnica de la inspección. (Maldonado, M. 2011, p.78)

#### **Las Técnicas de Auditoría son:**

1. **Entrevista.-** Es conveniente entrevistar a algunas personas directamente relacionadas con la empresa, las cuales deben ser relacionadas (probablemente de estas entrevistas surjan algunas ideas o sugerencias acerca de los problemas fundamentales que debemos estudiar durante nuestra auditoría)
2. **Encuesta.-** El auditor administrativo utiliza este método para obtener información por medio de la encuesta por cuestionario, al hacer preguntas dirigidas a directores, jefes departamentales, etc., esto requiere honestidad en la respuesta a las preguntas.
3. **Cuestionario.-** Debe utilizarse para todo tipo de empresas, ya que se necesita de datos fundamentales relativos a los diversos factores o categorías de la función o área. Los datos habrán de ser claros, completos y con suficiente detalle para precisar necesidades y relaciones que contribuyan a la realización del estudio. Además,

reflejarán el propósito, objetivos, autoridad y funciones específicas, debiendo quedar asentados en forma ordenada. (Rodríguez, J. 2010 p.190-195)

### **2.2.21 Riesgo de Auditoría**

El riesgo de auditoría se puede definirse como la posibilidad de emitir un informe de auditoría incorrecto por no haber detectado errores o irregularidades significativas que modificarían el sentido de la opinión vertida en el informe.

#### **2.2.21.1 Categorías del Riesgo de Auditoría**

**Riesgo Inherente.-** Es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores o irregularidades significativas, antes de considerar la efectividad de los sistemas de control.

El riesgo inherente está totalmente fuera de control por parte del auditor. Difícilmente se puede tomar acciones que tiendan a eliminarlo porque es propio de la operación del ente.

**Riesgo de control.-** Es el riesgo de que los sistemas del control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna. Este tipo de riesgos también está fuera de los auditores, pero eso sí, las recomendaciones resultantes del análisis y evaluación de los sistemas de información, contabilidad y control que se realicen van a ayudar a mejorar los niveles de riesgo, en la medida que se adopten tales recomendaciones.

Además, la existencia de bajos niveles de riesgo de control, lo que implican que existan buenos procedimientos en los sistemas de información, contabilidad y control, pueden ayudar a mitigar el nivel de riesgo inherente evaluado en una etapa anterior.

**Riesgo de detección.-** Es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables. (Maldonado, M. 2006, p.56)

### **2.2.22 Evidencia**

(González, Á. 2013, p.22) proporciona los elementos necesarios para que el ejercicio de Auditoria sea confiable, consistente, material, productivo y generador de valor agregado a la organización objeto de auditoría, a través de acciones de mejoramiento y garantía para la empresa y la comunidad”

#### **2.2.22.1 Tipos de evidencia**

Para limitar o reducir adecuadamente el riesgo de auditoría, los auditores reúnen una combinación de muchos tipos de evidencia de auditoría. Los tipos principales de evidencia de auditoría pueden resumirse de la siguiente manera:

#### **Evidencia Física**

La evidencia que los auditores realmente pueden ver se conoce como evidencia física, como por ejemplo, la mejor evidencia de existencia de los activos es el examen de los auditores de los activos mismos.

#### **Declaraciones de Terceros**

Los auditores obtienen una diversidad de declaraciones de muchas fuentes externas, como clientes habituales, distribuidores, instituciones financieras y abogados. Adicionalmente, en algunas auditorías puede obtenerse evidencia e especialistas.

#### **Evidencia Documentaria**

La evidencia documentaria incluye cheques, facturas, contratos y minutas o actas de reuniones. La competencia de un documento como evidencia depende en parte de si éste fue creado dentro de la compañía (por ejemplo, una factura de ventas) o fuera de la compañía (por ejemplo, la factura de un proveedor) (Whittington, Ray & Pany, Kurt 2001, p.104-107)



## 2.2.22.2 Características de la Evidencia

### Evidencia Suficiente

Es una característica cuantitativa que se refiere a nivel de evidencia que el auditor debe obtener a través de sus pruebas de auditoría para llegar a conclusiones razonables sobre el contenido de las cuentas anuales que se someten a su examen. Existen una serie de factores que influyen en la cantidad suficiente de evidencia que el auditor necesita para emitir su juicio, entre las que cabe citar:

- ✓ El riesgo de que existan errores en las cuentas
- ✓ La importancia relativa e cada partida analizada en comparación con el conjunto de la información financiera contenida en las cuentas anuales.
- ✓ La experiencia del auditor relacionada con auditorías efectuadas a la misma entidad.
- ✓ La calidad de información económico-financiera disponible.
- ✓ La confianza que le merezcan al auditor la dirección de la entidad y sus empleados.

### Evidencia Adecuada

Este concepto es una característica cualitativa de la evidencia que se refiere a la utilización de los procedimientos idóneos para obtener evidencia en cada circunstancia. Es decir, el auditor debe realizar la prueba adecuada al hecho el que trata de obtener evidencia. (De la Peña, A. 2009, pp. 52-53)

## 2.2.23 Índices, referencias y marcas de Auditoría

- ✓ **Índices.** Son claves que permiten localizar el lugar exacto de una cédula en el o los legajos de papeles de trabajo. Se sugiere que éstos se anoten con lápiz color rojo en la esquina superior derecha de cada foja.
- ✓ **Referencias.** Son el enlace entre cifras o información que aparece en las diferentes cédulas, que se anotan para cruzar los datos.

- ✓ **Marcas.** Son señales que se anotan junto a la información plasmada por el auditor para evidenciar las investigaciones realizadas. (Franklin, 2007, p. 655)

(Napolitano, A. 2011, p.51) determina que los: Papeles de trabajo son los registros que se mantiene de los procedimientos aplicados en la auditoría, de las pruebas efectuadas, de la información obtenida y de las conclusiones alcanzadas. Estos papeles incluyen generalmente, cédulas y transcripciones, así como análisis, confirmaciones, notas y otros memorándums.

#### **2.2.24 Papeles de trabajo**

(Whittington, R. & Pany, K. 2001, p.280). Indica que los: papeles de trabajo son vínculos conectores entre los registros de contabilidad del cliente y el informe de los auditores. Ellos documentan todo el trabajo realizado por los auditores y constituyen la justificación para el informe que estos presentan, la materia de evidencia suficiente y competente que exige la tercera norma del trabajo del campo debe estar claramente documentada en los papeles de trabajo de los auditores.

##### **2.2.24.1 Importancia de los papeles de trabajo**

(Holmes, A. 1979, p.156) advierte que: los papeles de trabajo informativos acumulados durante la práctica de una auditoría son de la mayor importancia, pues sirve de comprobante al informe de Auditoría. Los papeles de trabajo muestran que se han surgido las normas aceptadas, los procedimientos de auditoría usados y las conclusiones alcanzadas en el curso del trabajo.

##### **2.2.24.2 Características de los papeles de trabajo**

(Cepeda, G. 2002, p.136) indica que: las características de los papeles de trabajo para la adecuada preparación de los papeles de trabajo, los auditores deben considerar los siguientes aspectos:

- ✚ Incluir suficiente información para demostrar en cualquier momento que los estados financieros y demás información examinada reflejan fielmente las operaciones de la empresa.
- ✚ Fundamentar la opinión o conclusiones que se va emitir, incluyendo información acerca del cumplimiento de normas de auditoría y principios de contabilidad generalmente aceptados.

### **2.2.25 Informe final de auditoría**

Para (Sotomayor, A. 2008, p.138) el proceso de auditoría concluye con el informe de auditoría, que constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa auditada.

**Los informes de auditoría pueden presentarse de dos clases:**

**Informe extenso o largo.-** Es el documento que prepara el auditor al finalizar el examen para comunicar sus resultados, en el que constará además de los comentarios, conclusiones y recomendaciones, el dictamen profesional a los estados financieros, los estados financieros auditados y la información financiera complementaria de la entidad como el sistema presupuestario y financiero.

**Informe breve o corto.-** Es el documento formulado por el auditor para comunicar los resultados cuando se practica una auditoría financiera en la cual los hallazgos no sean relevantes ni se desprendan responsabilidades. Este documento contendrá el dictamen profesional, los estados financieros, notas a los estados financieros, información complementaria y el detalle de la información financiera. (Mantilla B, 2005, p. 78)

## **2.3 IDEA A DEFENDER**

Con la aplicación del Diseñar un sistema de control interno para el área contable-financiera de la empresa Mega Ferretero Ching en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, determinará la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas financieras mejorar los procesos del sistema de control contable.

## **2.4 VARIABLES**

### **2.4.1 Variable Independiente**

Sistema Control Interno

### **2.4.2 Variable Dependiente**

Rentabilidad

## **CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Modalidad**

Para la realización del presente trabajo se empleará una modalidad que abarque tanto la investigación bibliográfica como la de campo o un sistema que involucre a estas dos o a otra, lo que se le ha denominado como proyecto factible o de intervención social, cumple con los requisitos que necesitamos para elaborar la propuesta.

#### **De campo**

En la fuente de campo se utilizó datos y estadísticas para determinar la situación de la empresa así como la información generada en el proceso de sus operaciones, lo que permitió obtener criterios confiables de su realidad, y poder conocer a fondo el problema, a fin de obtener respuestas que favorezcan la realidad de la Mega Ferretería Chimg.

#### **Investigación Bibliográfica**

Para Hernández (2010) este tipo de investigación tendrá el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada. (p 81)

En este contexto se determina que se efectuara una recopilación bibliográfica y científica de las variables de estudio, lo cual promoverá un marco teórico para el desarrollo del presente trabajo.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **Investigación Descriptiva**

Para Herrera (2012) consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos, esto es detallar como son y se manifiestan. (p-59)

Se utilizará la investigación descriptiva para el análisis e interpretación de la secuencia del proceso contable, definiendo cada uno de los elementos, las fases y los documentos que tenga validez administrativa-financiera, la revisión exhaustiva de cada una de las fases del proceso contable será importante, ya que en una acción omitida se pueden encontrar las evidencias de la gestión a los procesos para la elaboración de estados financieros

#### **Investigación Explicativa**

Según (Valderrama, S. 2011). “Va más allá de la explicación de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos. Está dirigida a responder a las causas de los eventos físicos o sociales.

Se establece un marco explicativo de la problemática y cada uno de sus factores que lo generaron como parte esencial del problema a investigar.

#### **Exploratorio**

Se explorará las condiciones necesarias e información suficiente para la realización de la investigación con las diferentes unidades de observación.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

Declara (Hernández, 2010), “El universo poblacional es el conjunto de individuos y objetos de los que se desea conocer algo en una investigación” (p.39)

Por tanto la población que será investigada está distribuida de la siguiente manera:

**Tabla 3: Personal**

Personal	Cantidad
Administración	10
Área ventas y bodega	10
Total	20

**Fuente:** Mega Ferretero Chimg

**Elaborado por:** Teresa Nunez

## **Muestra**

Para (Santiago, Valderrama, 2011) “De modo más científico se puede definir las muestras como parte de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos.”

La muestra en este proceso investigativo será de 20 personas a quienes se direcciona el cuestionario para conocer su referente de cambio con respecto al control interno.

## **3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **3.4.1 Métodos de investigación**

#### **Método inductivo**

Para esto se aplicará la técnica de la observación directa del procesos contable para evaluar su aplicación y u incidencia para la obtención de información financiera de la; empresa Mega Ferretero Chimg en la ciudad de Ambato todos los procedimientos contractuales y legales que deben seguirse para registrar una transacción comercial, los mismos que servirán para hacer correctivos y la toma de decisiones.

#### **Método deductivo**

Utilizando este método para revisar los procedimientos de cada una de las cuentas que conforman los estados financieros, definir las falencias en el análisis, interpretación y

registro de las transacciones administrativas-financiera conjuntamente con la documentación der respaldo de cada una de ellas

### **3.4.2 Técnicas de investigación**

#### **Observación**

Con esta técnica de observación, se pretende recabar la información necesaria que permita a la investigadora revisar la documentación en forma sistémica de cada uno de las operaciones financieras realizadas en el año 2015 en base a una muestra determinada encontrar los errores o falencias generadas durante los procesos contable.

#### **Entrevista**

Entrevistas al personal de la empresa auditada y terceros con la finalidad de obtener información, que requiere después ser confirmada y documentada, donde se evaluara la eficiencia, eficacia, economía de las operaciones.

#### **Encuesta**

Las encuetas se realizaran directamente al personal, con el propósito de recibir de los funcionarios de la empresa auditada o de terceros, una información de un universo, mediante el uso de cuestionarios previamente aprobados.

### **3.5 RESULTADOS**

Al realizar el diseñar de un sistema de control interno para el área contable-financiera de la empresa Mega Ferretero Chimg en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, del año 2015 mediante verificación del procesos contable, el cumplimiento de la normativa la elaboración de los estados financieros y de información económica-financiera de acuerdo con registros contables Además se pudo dar solución a otros problemas identificados durante las etapas de observación, indagación, revisión de la documentación de sustento, registros contables y otra información que fue útil para entender el funcionamiento de la empresa y del servicio que ofrece dada sus características.



## ENCUESTA AL PERSONAL DE LA EMPRESA MEGA FERRETERO CHIMG

### 1. ¿Conoce Usted que es Control Interno?

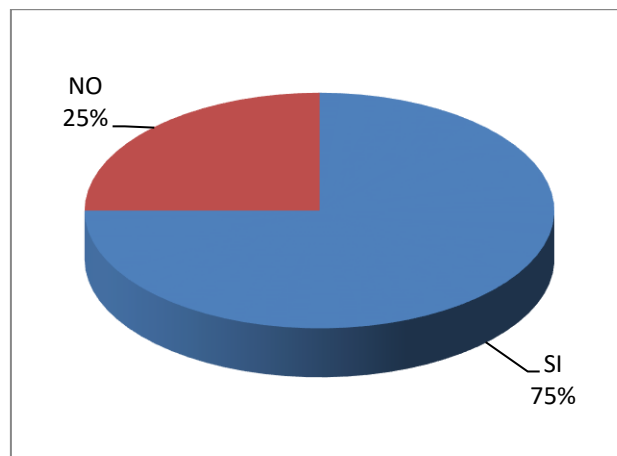
**Tabla 4: Nivel de conocimiento del control interno del personal de la Ferretería**

ÁREA	SI	NO	TOTAL
CONTABILIDAD	5	0	5
VENTAS	5	2	7
OPERATIVO	0	3	3
ADMINISTRACIÓN	5	0	5
TOTAL	15	5	20
PORCENTAJE	75	25	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Teresa Núñez

**Gráfico 2: Control Interno, lo que conoce el personal**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 75% de los empleados de la empresa manifiestan que coinciden el significado e implicaciones del control interno, mientras que el 25% consideran no conocer sobre este tema. En cuanto a la información presentada, es evidente que la implementación del sistema al respecto, permite planificar la elaboración de la propuesta y puesta en marcha de la misma, solo un tercio del personal deberá ser capacitado para que entre en la dinámica del control interno. El personal de las áreas de Contabilidad, ventas y administración, manifiestan más conocimiento del tema, el nivel operativo no.

**2. ¿Cree Usted que es Necesario Implementar Un Sistema de Control Interno en la Empresa?**

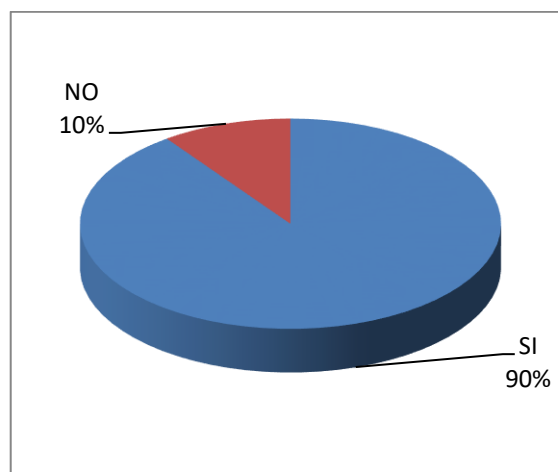
**Tabla 5: Percepción de la necesidad de implementar el SCI**

ÁREA	SI	NO	TOTAL
CONTABILIDAD	5	0	5
VENTAS	6	1	7
OPERATIVO	2	1	3
ADMINISTRACIÓN	5	0	5
TOTAL	18	2	20
PORCENTAJE	90	10	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Teresa Nuñez

**Gráfico 3: Necesario Implementar un Sistema de Control Interno**



**ANALISIS E INTERPRETACION**

Los empleados y trabajadores de la empresa en un 90% indican que es necesaria la implementación de un sistema de control interno para mejorar sus actividades. Y el 10% dice que no. Cabe señalar que quienes respondieron no conocer el tema es decir el 25% para de ellos ahora dicen que es necesaria la implementación, por ello la capacitación es imprescindible para cada uno conozca su rol frente al proceso.

Todas las áreas manifiestan la necesidad del control interno. El área operativa divide criterio al respecto.

**¿Conforme a su apreciación considera que existe deficiencia en el Control Interno de la empresa?**

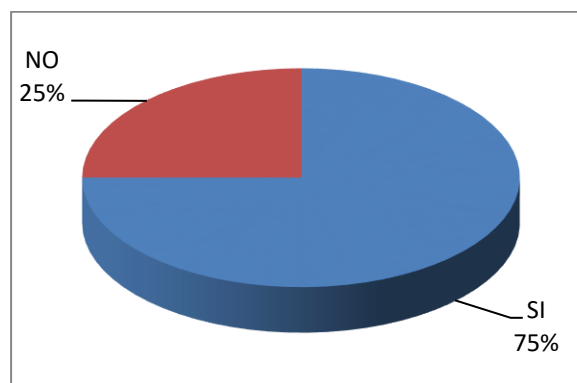
**Tabla 6: Eficiencia en el control interno**

ÁREA	SI	NO	TOTAL
CONTABILIDAD	4	1	5
VENTAS	5	2	7
OPERATIVO	2	1	3
ADMINISTRACIÓN	4	1	5
TOTAL	15	5	20
PORCENTAJE	75	25	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Teresa Nuñez

**Gráfico 4: Eficiencia en el Control Interno**



## ANALISIS E INTERPRETACION

El 75% del personal manifiestan que existe deficiencia en el Control Interno de la empresa y que necesita ser mejorada. El 25% dice que no existen deficiencias. Esta percepción señala que es necesario modificar las metodologías y procedimientos, lo cual se ajusta al planteamiento del problema de la empresa al respecto.

Todas las áreas manifiestan la necesidad del control interno. El área operativa divide criterio al respecto. En el área de ventas también hay pesimismo aunque es relativo por el número de personas que advierte lo negativo del tema.

### 3. ¿Conoce Usted que es un Manual de funciones?

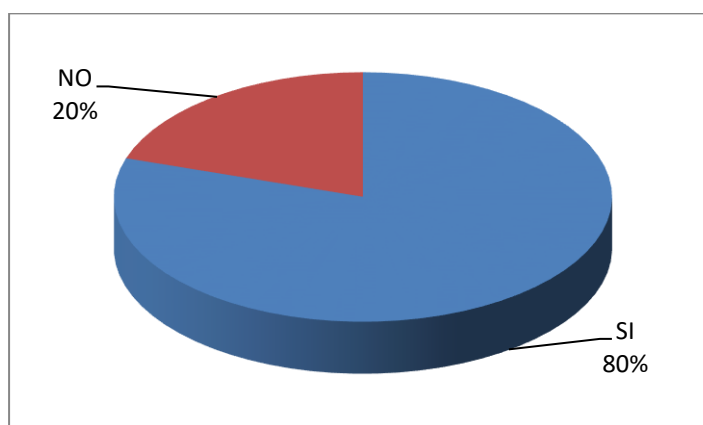
**Tabla 7: Conocimiento del manual de funciones**

ÁREA	SI	NO	TOTAL
CONTABILIDAD	5	0	5
VENTAS	6	1	7
OPERATIVO	1	2	3
ADMINISTRACIÓN	4	1	5
TOTAL	16	4	20
PORCENTAJE	80	20	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Teresa Nuñez

**Gráfico 5: Conocimiento del Manual de funciones**



### ANALISIS E INTERPRETACION

El 80% de los empleados conoce que es un manual de funciones y para que sirve, mientras que el 20% dicen no. Aquello implica que es posible generar una cultura organizacional adecuada a las circunstancias de la empresa, para lo cual es indispensable que el personal tenga clara la idea de que las funciones que desempeña deben ser evaluadas y sujetas al control interno. Sin embargo esta herramienta está aun ausente de la organización que se administra en base a las reglas que formulan sus dueños y administradores.

Todas las áreas manifiestan la necesidad del control interno. El área operativa divide criterio al respecto.

4. ¿Cree Usted que la elaboración y aplicación de los manuales de Procedimientos mejoraría el desarrollo y ejecución de los procesos de la empresa.

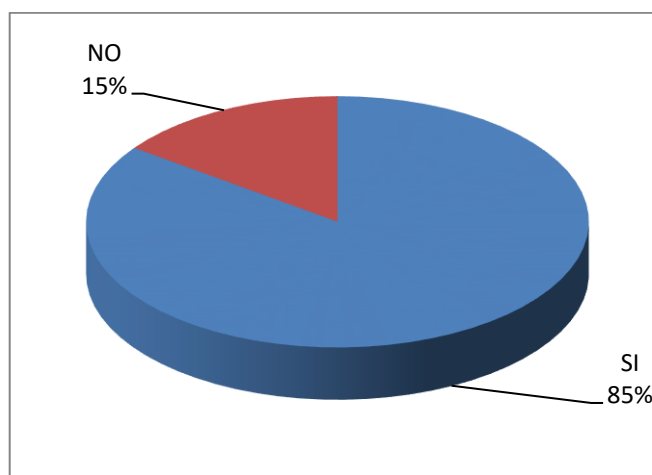
**Tabla 8: Influencia de los manuales de procedimiento en le desempeño laboral**

ÁREA	SI	NO	TOTAL
CONTABILIDAD	5	0	5
VENTAS	5	2	7
OPERATIVO	2	1	3
ADMINISTRACIÓN	4	0	5
TOTAL	17	3	20
PORCENTAJE	85	15	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Teresa Nuñez

**Gráfico 6: Influencia de los manuales de procedimiento**



## ANALISIS E INTERPRETACION

El 85% de colaboradores de la empresa manifiestan que la elaboración y aplicación de un manual de procedimientos mejoraría el desarrollo y ejecución de los procesos de la empresa, el 15% dice que no. De hecho si la empresa no cuenta con una cultura organizacional basada en los procesos, incluso en quienes son positivos al manistar la ausencia de manuales, quienes también van a resistirse en su aplicación y todo cambio que implica administrar con orden, seguimiento y resultados, lo cual requiere de la actitud positiva de la gente. Todas las áreas manifiestan la necesidad del implementación de manuales. El área operativa divide criterio al respecto.

**5. ¿Considera Usted que se están aplicando correctamente los procesos y normas contables, laborales, tributarias dentro de la ejecución de las diferentes actividades de la Empresa?**

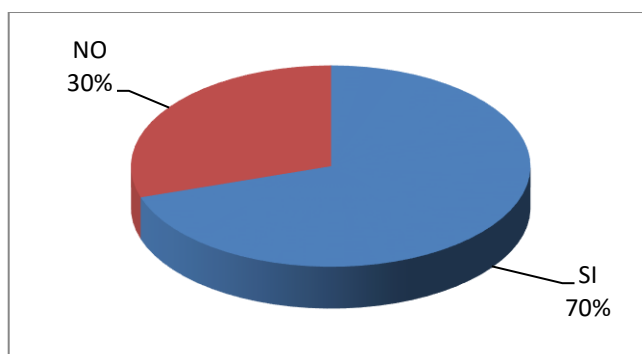
**Tabla 9: Aplicación de procesos y normas**

ÁREA	SI	NO	TOTAL
CONTABILIDAD	5		5
VENTAS	3	4	7
OPERATIVO	2	1	3
ADMINISTRACIÓN	3	2	5
TOTAL	14	6	20
PORCENTAJE	70	30	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Teresa Núñez

**Gráfico 7: Aplicación de procesos y normas**



## ANÁLISIS E INTERPRETACION

El 70% de los colaboradores indica que se está aplicando correctamente los procesos y normas contables, laborales, tributarias dentro de la ejecución de las diferentes actividades de la Empresa; el 30% dice que no. Si esa fuese la realidad el control interno sería solo un trámite, pero aun con dicha afirmación y con un tercio del personal que opina lo contrario, dicho procedimiento es inherente al normal desarrollo de una gestión empresarial, que no solo se basa en la proyección de resultados, sino ante todo en la utilización de procesos para cada área que determinen las competencias alcanzadas por cada colaborador, en función a la responsabilidad asignada y resultados de equipo esperados.

6. ¿Cree usted que se debe realizar con frecuencia controles dentro de la empresa?

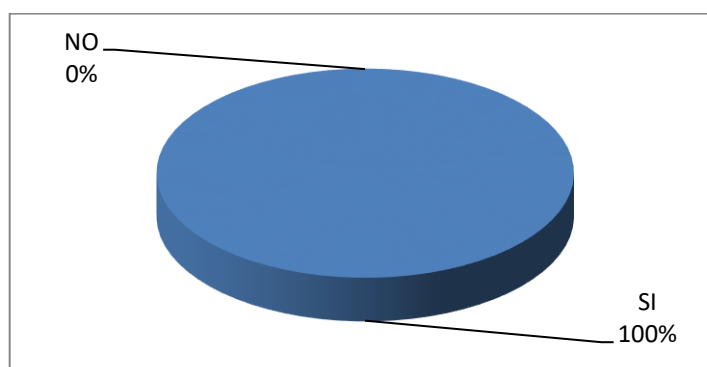
**Tabla 10: Percepción de hacer Control Interno**

ÁREA	SI	NO	TOTAL
CONTABILIDAD	5	0	5
VENTAS	7	0	7
OPERATIVO	3	0	3
ADMINISTRACIÓN	5	0	5
TOTAL	20	0	20
PORCENTAJE	100	0	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Teresa Nuñez

**Gráfico 8: Percepción de hacer Control Interno**



## ANALISIS E INTERPRETACION

El 100% de los empleados encuestados manifiestan que se debe realizar con frecuencia controles dentro de la empresa para mejorar la gestión. Hecho que contradice lo dicho en la pregunta anterior por el 30% de los colaboradores.

Si esa intención es cierta, se facilita el desarrollo de control interno en cada una de las áreas de gestión, para ello será necesario capacitar al personal para que ingrese en dicha dinámica sin resistencia ni temor alguno.

Todas las áreas manifiestan la necesidad efectuar control interno, incluida el área operativa que se muestra renuente o con criterio dividido en las preguntas anteriores.

**7. ¿Considera usted que un sistema de control interno generarían confianza en la gestión económica empresarial?**

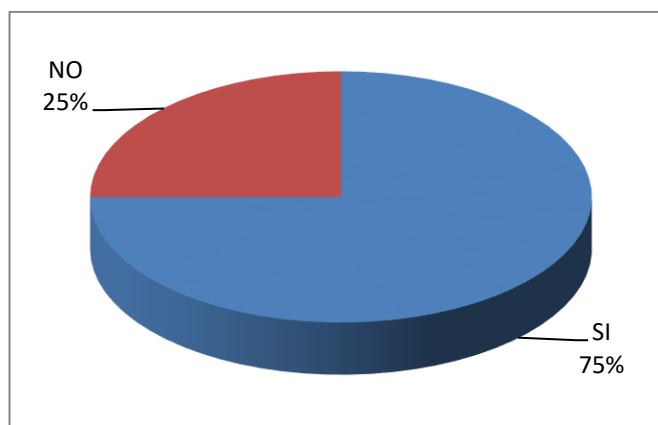
**Tabla 11: Control Interno y Generación de confianza**

ÁREA	SI	NO	TOTAL
CONTABILIDAD	4	1	5
VENTAS	5	2	7
OPERATIVO	1	2	3
ADMINISTRACIÓN	5	0	5
TOTAL	15	5	20
PORCENTAJE	75	25	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Teresa Núñez

**Gráfico 9: Control Interno y Generación de confianza**



## ANALISIS E INTERPRETACION

El 75% de los empleados encuestados manifiestan que un sistema de control interno generarían confianza para lograr seguridad económica para la empresa, y la diferencia es decir el 25% dicen que no.

Todas las áreas manifiestan que se genera dicha confianza y seguridad, pero el área operativa es más negativa al respecto.



**9. ¿Dentro de la estructura de la empresa, considera que existen áreas vulnerables y débiles?**

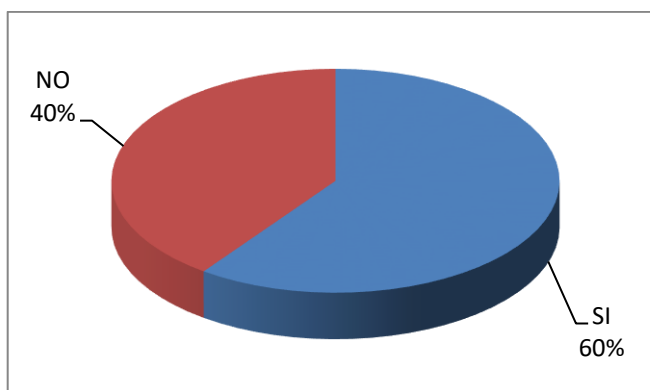
**Tabla 12: Determinación de áreas venerables y débiles**

ÁREA	SI	NO	TOTAL
CONTABILIDAD	3	2	5
VENTAS	4	3	7
OPERATIVO	2	1	3
ADMINISTRACIÓN	2	2	5
TOTAL	12	8	20
PORCENTAJE	60	40	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Teresa Nuñez

**Gráfico 10: Areas áreas venerables y débiles**



## ANALISIS E INTERPRETACION

El 60% consideran que existen áreas vulnerables y débiles en la empresa, el 40% manifiestan que no. En esta pregunta todo los departamento manifiesta criterios divididos al respecto, lo afirma que la empresa si es vulnerable a cualquier problema serio que devenga de la falta de control interno, debido a la falta de un orientación que objetivamente enrumbe la gestión de la empresa de acuerdo a los procesos técnico que necesita para convertirse en líder del sector en la localidad.

**10. ¿Está usted dispuesto a trabajar bajo los lineamientos del sistema de control implementado para contabilidad?**

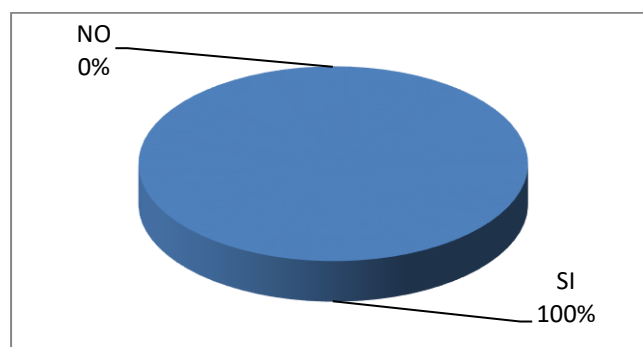
**Tabla 13: Predisposición del personal al control interno**

ÁREA	SI	NO	TOTAL
CONTABILIDAD	5	0	5
VENTAS	7	0	7
OPERATIVO	3	0	3
ADMINISTRACIÓN	5	0	5
TOTAL	20	0	20
PORCENTAJE	100	0	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Teresa Nuñez

**Gráfico 11: Predisposición del personal al control interno**



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los colaboradores se muestra dispuesto a trabajar bajo los lineamientos del sistema de control implementado para contabilidad para mejorar el control y la gestión de las operaciones y actividades.

Por tanto dicha actitud posibilita ejecutar una planificación que contemple a través del control interno, el cumplimiento de las metas y aplicación de los procedimientos de contabilidad generalmente aceptados, al igual que en cada una de las áreas de gestión de la organización motivo de la presente investigación.

### **3.6 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER**

El diseñar un sistema de control interno para el área contable-financiera de la empresa Mega Ferretero Chimg en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, del año 2015 permitió determinar la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas financieras mejorar los procesos del sistema de control contable.

El diseñar un sistema de control interno para el área contable-financiera de la empresa Mega Ferretero Chimg en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, del año 2015 no permitió determinar la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas financieras mejorar los procesos del sistema de control contable.

## **CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TITULO**

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA CONTABLE-FINANCIERA DE LA EMPRESA MEGA FERRETERO CHIMG EN LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

### **4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

Con el control interno que se efectúa a la empresa Mega Ferretero CHIMG, se ha logrado identificar, detectar y corregir la existencia de irregularidades, falencias, ineficiencias, en conjunto problemas que permiten tomar acciones para mejorar la gestión, que por la característica de la empresa, es posible en el resultado ofrecer seguridad razonable, pero no totalmente absoluta en la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera de la organización y el cumplimiento de leyes y regulaciones.

La responsabilidad del cumplimiento del control interno radica en todas las personas que conforman la organización, dicho involucramiento permite proporcionar productos y/o servicios, libres de deficiencia y que contribuyen a generar satisfacción de los clientes.

El presente trabajo, trata sobre el diseño de un control interno para Mega Ferretero CHIMG hace referencia a aspectos conceptuales del control interno, para un mejor entendimiento en su implicación. Se realizó la evaluación del control interno, para lo cual se narran a continuación los procesos que se aplican a partir de los cuestionarios utilizados para ello. Se resumen los procesos, controles, deficiencias y observaciones que existen en el negocio, esto se comunicará a la gerencia general para los correctivos necesarios y se presentará una propuesta de control interno. Finalmente, presentan todas las conclusiones y recomendaciones, resultado del trabajo realizado.



<b>FASES: DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	
<b>FASE I:</b>	<b>Evaluación del Sistema de Control Interno</b>
<b>FASE II:</b>	<b>Implementación del sistema de Control Interno</b>
<b>PASO 1</b>	<b>Plan de Cuentas</b>
<b>PASO 2</b>	<b>Puestos y Funciones</b>
<b>PASO 3</b>	<b>Normas y procedimientos</b>
<b>PASO 4</b>	<b>Proceso de Contabilización</b>

#### 4.2.1 Fase I: Evaluación del sistema de control interno

## FASE I



## EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

<b>EMPRESA MEGA FERRETERO CHIMG</b> <b>DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b> <b>PERÍODO 2015</b> <b>FASE I</b>				<b>PA</b>
<b>OBJETIVO:</b> levantar información para el conocimiento actual de la empresa y que responda a una dinámica de las circunstancias cambiantes del entorno.				
No.	Procedimientos	Elaborado por:	Referencia:	Fecha:
1	Elabore la matriz de riesgos	<div style="text-align: center;">    <b>NDTJ</b>    </div>		23/08/2016
2	Aplique los cuestionarios de control interno a la empresa.		<b>CI</b>	23/08/2016
2	Determine los niveles de confianza y de riesgo.		<b>CI</b>	23/08/2016
ELABORADO POR: <b>NDTJ</b>			FECHA: 23/08/2016	
REVISADO POR: <b>BBDP/ AMCP</b>			FECHA: 25/08/2016	

**EMPRESA MEGA FERRETERO CHIMG**  
**DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**  
**MATRIZ DE CONFIANZA Y RIESGO**  
**PERÍODO 2015**

**MATRIZ DE RIESGO Y CONFIANZA**

A continuación se describe la fórmula bajo la cual se determinó el nivel de riesgo y confianza del sistema de control interno de la Dirección Provincial de Educación Hispana de Orellana, mediante los cuestionarios realizados a los funcionarios.

$$NC = \frac{CT}{CP} * 100$$

$$NR = 100 - NC$$

**Dónde:**

**NC**= Nivel de confianza

**CT**= Confianza total

**CP**= Confianza prevista

**NR**= Nivel de riesgo

La ponderación para los cuestionarios de control interno se realizó de acuerdo a la siguiente matriz:

**Tabla N. 1: Matriz de ponderación de riesgo y confianza**

<b>RIESGO Y CONFIANZA</b>		
<b>RANGO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CONFIANZA</b>
<b>15% - 50%</b>	ALTO	BAJA
<b>51% - 75%</b>	MEDIO	MODERADA
<b>76% - 95%</b>	BAJO	ALTA

<b>ELABORADO POR: NDTJ</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>
<b>REVISADO POR: BBDP/ AMCP</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>



<b>CUESTIONARIO</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015</b>				<b>CI</b>  <b>1/19</b>
<b>Entidad:</b> Empresa Mega Ferretero Ching <b>Tipo de Examen:</b> Sistema de Control Interno <b>Componente:</b> Ambiente de Control <b>Subcomponente:</b> Integridad y Valores éticos				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿El Empresa dispone de un código de ética aprobado?	3	17	Se trabaja bajos los valores y principios de del personal
2	¿El código de ética ha sido difundido al personal mediante reuniones?	0	20	No porque la empresa no cuenta con este documento
3	¿En la Empresa se maneja un ambiente laboral basado en principios y valores?	18	2	
4	¿Existe sanciones para quienes no observan en principios y valores del código de éticos?	16	4	
5	¿El personal cumple y fomentan un comportamiento basado en principios y valores?	15	5	
<b>Total: <math>\Sigma</math></b>		<b>52</b>	<b>48</b>	<b>= 100</b>

$$NC = \frac{52}{100} * 100 = 52$$

$$NR = 100 - 52$$

$$NR = 48$$

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

### ANÁLISIS:

Según los resultados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente Ambiente de Control y Subcomponente: Integridad y Valores éticos el nivel de Confianza presentado es moderada (52%) y el Nivel de Riesgo es medio (48%); debido principalmente a que la empresa maneja un ambiente laboral basado en principios y valores, y existe sanciones a quienes no observan y cumplen pero no dispone de un código de ética y no ha sido difundido al personal.

ELABORADO POR: <b>NDTJ</b>	FECHA: 23/08/2016
REVISADO POR: <b>BBDP/ AMCP</b>	FECHA: 23/08/2016

<b>CUESTIONARIO</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015</b>				<b>CI</b>  <b>2/19</b>
<b>Entidad:</b> Empresa Mega Ferretero CHIMG <b>Tipo de Examen:</b> Sistema de Control Interno <b>Componente:</b> Ambiente de Control <b>Subcomponente:</b> Competencia Profesional.				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿El personal de la empresa realiza tareas para las cuales fue contratado?	18	2	
2	¿El personal de cada área cuenta con el perfil profesional que el puesto requiere?	16	4	
3	¿Conoce usted todas las funciones a desarrollar en su puesto de trabajo?	15	5	
4	¿Las habilidades del personal son valoradas por la gerencia de la empresa?	7	13	
5	¿El personal tiene el deseo de superarse para contribuir con el crecimiento de la empresa?	20	0	
<b>Total: Σ</b>		<b>76</b>	<b>24</b>	<b>= 100</b>

$$NC = \frac{76}{100} * 100 = 76$$

$$NR = 100 - 76$$

$$NR = 24$$

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

### ANÁLISIS:

Según los resultados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente Ambiente de Control y Subcomponente: competencia profesional el nivel de Confianza presentado es alta (76%) y el Nivel de Riesgo es medio (24%) debido a que personal realiza tareas para las cuales fue contratado y conoce sus funciones, cuenta con el perfil profesional y con deseos de superarse para contribuir a la empresa, pero las habilidades del personal son valoradas por la gerencia de la empresa

<b>ELABORADO POR: NDTJ</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>
<b>REVISADO POR: BBDP/ AMCP</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>

<b>CUESTIONARIO</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015</b>				<b>CI</b>  <b>3/19</b>
<b>Entidad:</b> Empresa Mega Ferretero Ching <b>Tipo de Examen:</b> Sistema de Control Interno <b>Componente:</b> Ambiente de Control <b>Subcomponente:</b> Filosofía administrativa y estilo de operación				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La dirección al efectuar alguna negociación analiza los riesgos y beneficios?	17	3	
2	¿Existe delegación de autoridad de responsabilidad?	4	16	
3	¿Existe rotación de personal en las funciones operativas de contabilidad, proceso de datos?	18	2	
4	¿La información financiera se mantiene en red con administración, contabilidad y sistemas?	14	6	
5	¿La empresa cuenta con un paquete contable para el manejo de la contabilidad?	18	2	
<b>Total: <math>\Sigma</math></b>		<b>71</b>	<b>29</b>	<b>= 100</b>

$$NC = \frac{71}{310} * 100 = 71$$

$$NR = 100 - 71$$

$$NR = 29$$

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

#### ANÁLISIS:

Según los resultados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente Ambiente de Control y Subcomponente: Filosofía administrativa y estilo de operación el nivel de Confianza presentado es moderada (71%) y el Nivel de Riesgo es medio (29%) por cuanto analiza los riesgos y beneficios en una negociación, existe rotación de personal en las funciones, La información financiera se mantiene en red mediante un paquete contable, pero no existe delegación de autoridad de responsabilidad entre el personal.

ELABORADO POR: <b>NDTJ</b>	FECHA: 23/08/2016
REVISADO POR: <b>BBDP/ AMCP</b>	FECHA: 23/08/2016

<b>CUESTIONARIO</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015</b>				<b>CI</b> <b>4/19</b>
<b>Entidad:</b> Empresa Mega Ferretero Ching <b>Tipo de Examen:</b> Sistema de Control Interno <b>Componente:</b> Ambiente de Control <b>Subcomponente:</b> Estructura Organizativa				
Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La empresa cuenta con un organigrama estructural bien definido sobre su actividad?	18	2	
2	¿La empresa dispone de estructura organizacional que permita identificar las atribuciones y responsabilidades del personal?	17	3	
3	¿Los niveles jerárquicos de la empresa están acorde a la estructura organizativa con la que cuenta?	15	5	
4	¿La estructura organizativa esta difundido a todo el personal de la empresa?	2	18	
5	¿La estructura actual es adecuada al tamaño y naturaleza de las operaciones que realiza la empresa?	16	4	
<b>Total: <math>\Sigma</math></b>		<b>68</b>	<b>32</b>	<b>= 100</b>

$$NC = \frac{68}{100} * 100 = 68$$

$$NR = 100 - 68$$

$$NR = 32$$

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

### ANÁLISIS:

Según los resultados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente Ambiente de Control y Subcomponente: Estructura Organizativa el nivel de Confianza presentado es moderada (68%) y el Nivel de Riesgo es medio (32%), cuenta con un organigrama estructural, que permite identificar las atribuciones y responsabilidades del personal y esta están acorde a la estructura organizativa, pero La estructura actual no es adecuada al tamaño y naturaleza de las operaciones que realiza la empresa.

ELABORADO POR: <b>NDTJ</b>	FECHA: 23/08/2016
REVISADO POR: <b>BBDP/ AMCP</b>	FECHA: 23/08/2016

<b>CUESTIONARIO</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015</b>				<b>CI</b> <b>5/19</b>
<b>Entidad:</b> Empresa Mega Ferretero CHIMG <b>Tipo de Examen:</b> Sistema de Control Interno <b>Componente:</b> Ambiente de Control <b>Subcomponente:</b> Autoridad y responsabilidad.				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para el desempeño dentro de la entidad?	19	1	
2	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	2	18	
3	¿El gerente revisa si se está cumpliendo con la función designada a los jefes departamentales y al personal?	17	3	
4	¿Se hace la delegación de autoridad en base al desenvolvimiento de cada individuo?	2	18	
5	¿Existe rotación el personal dentro de la empresa para mejorar su gestión?	5	15	
<b>Total: <math>\Sigma</math></b>		<b>45</b>	<b>55</b>	<b>= 100</b>

$$NC = \frac{45}{100} * 100 = 45$$

$$NR = 100 - 45$$

$$NR = 55$$

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

### ANÁLISIS:

Según los resultados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente Ambiente de Control y Subcomponente: Autoridad y responsabilidad el nivel de Confianza presentado es baja (45%) y el Nivel de Riesgo es alto (55%), debido a que no se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad no existe rotación el personal dentro de la empresa para mejorar su gestión, a pesar de que cuenta con prácticas apropiadas para el desempeño de las actividades.

<b>ELABORADO POR: NDTJ</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>
<b>REVISADO POR: BB DP/ AMCP</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>

<b>CUESTIONARIO</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015</b>				<b>CI</b> <b>6/19</b>
<b>Entidad:</b> Empresa Mega Ferretero Chimg <b>Tipo de Examen:</b> Sistema de Control Interno <b>Componente:</b> Ambiente de Control <b>Subcomponente:</b> Políticas y Prácticas de Talento Humano				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Al personal se le incentiva para la constante preparación y actualización de conocimientos?	18	2	
2	¿La empresa cuenta con un manual de clasificación de puesto?	14	6	
3	¿Para la selección del personal se convoca a concursos?	2	18	
4	¿Se investiga sobre las referencias personales y profesionales antes proceder a contratar?	20		
5	¿Se realiza algún tipo de evaluación al personal antes de ingresar a la institución?	3	17	
<b>Total: <math>\Sigma</math></b>		<b>57</b>	<b>43</b>	<b>= 100</b>

$$NC = \frac{57}{100} * 100 = 57$$

$$NR = 100 - 57$$

$$NR = 43$$

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

### ANÁLISIS:

Según los resultados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente Ambiente de Control y Subcomponente: Políticas y Prácticas de Talento Humano el nivel de Confianza presentado es moderada (57%) y el Nivel de Riesgo es medio (43%), por cuanto se le incentiva al personal a una constante preparación y actualización de conocimientos, cuenta con un manual, Se investiga sobre las referencias personales y profesionales antes proceder a contratar, pero la selección del personal no se convoca a concursos y además no es evaluado previo a su ingreso.

<b>ELABORADO POR: NDTJ</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>
<b>REVISADO POR: BBDP/ AMCP</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>

<b>CUESTIONARIO</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015</b>				<b>CI</b> <b>7/19</b>
<b>Entidad:</b> Empresa Mega Ferretero CHIMG I <b>Tipo de Examen:</b> Sistema de Control Interno <b>Componente:</b> Evaluación del riesgo <b>Subcomponente:</b> Objetivos				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Los objetivos establecidos son socializados con todo el personal de la empresa?	13	7	
2	¿Los objetivos de la empresa son claros y conduce al establecimiento de los objetivos y metas?	17	3	
3	¿Dispone la empresa de misión, visión, objetivos y conoce el personal?	18	2	
4	¿Cuándo los objetivos no se están siendo cumplidos la administración toma las precauciones necesarias?	15	5	
5	¿Los objetivos de la empresa se encuentran dentro de la planificación estratégica?	4	16	
<b>Total: <math>\Sigma</math></b>		<b>67</b>	<b>33</b>	<b>= 100</b>

$$NC = \frac{67}{100} * 100 = 67$$

$$NR = 100 - 67$$

$$NR = 33$$

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

### ANÁLISIS:

Según los resultados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente Evaluación del riesgo y Subcomponente: Objetivos el nivel de Confianza presentado es moderada (67%) y el Nivel de Riesgo es medio (33%), cuenta objetivos claros que han sido socializados con todo el personal, dispone de misión, visión, pese a esto la empresa no cuenta de planificación estratégica.

ELABORADO POR: <b>NDTJ</b>	FECHA: 23/08/2016
REVISADO POR: <b>BBDP/ AMCP</b>	FECHA: 23/08/2016

<b>CUESTIONARIO</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015</b>				<b>CI</b> <b>8/19</b>
<b>Entidad:</b> Empresa Mega Ferretero CHIMG <b>Tipo de Examen:</b> Sistema de Control Interno <b>Componente:</b> Evaluación del riesgo <b>Subcomponente:</b> Identificación de eventos				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Los directivos y el personal de la empresa identifican los riesgos que afectan al logro de los objetivos?	10	10	
2	¿Se identifican y analizan los riesgos si estos son internos como externos?	15	5	
3	¿La gerencia evalúa la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar a la empresa?	14	6	
4	¿Se identifican los riesgos y el personal discuten abiertamente con la máxima autoridad?	16	4	
5	¿Existe un plan de mitigación de riesgo por parte de la empresa de forma continuo?	5	15	
<b>Total: <math>\Sigma</math></b>		<b>60</b>	<b>40</b>	<b>= 100</b>

$$NC = \frac{60}{100} * 100 = 60$$

$$NR = 100 - 60$$

$$NR = 40$$

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

## ANÁLISIS:

Según los resultados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente Evaluación del riesgo y Subcomponente: Identificación de eventos el nivel de Confianza presentado es moderada (60%) y el Nivel de Riesgo es medio (40%), Los directivos y el personal identifican y se analizan los riesgos se valora la probabilidad de ocurrencia de un evento y estos se discuten abiertamente, pero los riesgos afectan al logro de los objetivos, no existe un plan de mitigación de riesgo por parte de la empresa.

ELABORADO POR: <b>NDTJ</b>	FECHA: 23/08/2016
REVISADO POR: <b>BBDP/ AMCP</b>	FECHA: 23/08/2016



<b>CUESTIONARIO</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015</b>				<b>CI</b> <b>9/19</b>
<b>Entidad:</b> Empresa Mega Ferretero CHIMG <b>Tipo de Examen:</b> Sistema de Control Interno <b>Componente:</b> Evaluación de Riesgo <b>Subcomponente:</b> Análisis del riesgo y su proceso				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se evalúan los riesgos identificados se clasifican por área?	3	17	
2	¿La empresa valora y se clasifican los riesgos, de acuerdo a su probabilidad e impactó?	10	10	
3	¿Identificados los riesgos se evalúan según su grado de afectación a la empresa?	12	8	
4	¿Identificados los riesgos se clasifican de acuerdo al nivel de importancia e incidencia y si informa a todo el personal?	15	5	
5	¿Se han establecidos parámetros para evaluar el impacto de los riesgos previamente identificados?	8	12	
<b>Total: <math>\Sigma</math></b>		<b>48</b>	<b>52</b>	<b>= 100</b>

$$NC = \frac{48}{100} * 100 = 48$$

$$NR = 100 - 48$$

$$NR = 52$$

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

### ANÁLISIS:

Según los resultados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente Evaluación del riesgo y Subcomponente: Análisis del riesgo y su proceso el nivel de Confianza presentado es baja (48%) y el Nivel de Riesgo es alto (52%), por cuanto los riesgos identificados no se clasifican por área, no se han establecidos parámetros para evaluar el impacto de los riesgos previamente identificados, a pesar que se han evaluado su grado de afectación y se clasifican de acuerdo a su nivel de importancia.

<b>ELABORADO POR: NDTJ</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>
<b>REVISADO POR: BB DP/ AMCP</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>

<b>CUESTIONARIO</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015</b>				<b>CI</b> <b>10/19</b>
<b>Entidad:</b> Empresa Mega Ferretero CHIMG <b>Tipo de Examen:</b> Sistema de Control Interno <b>Componente:</b> Evaluación del riesgo <b>Subcomponente:</b> Respuesta al Riesgo				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se dispone de un plan para dar respuesta a los riesgos de acuerdo con los niveles determinados?	3	17	
2	¿El personal está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos y dar soluciones inmediatas?	8	12	
3	¿Se da seguimiento a las medidas precautelarias tomadas frente a un riesgo?	15	5	
4	¿Existe algún mecanismo para anticipar a los cambio que pueden afectar la empresa?	16	4	
5	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que puedan afectar a la entidad y el plan de repuesta?	12	8	
<b>Total: <math>\Sigma</math></b>		<b>54</b>	<b>46</b>	<b>= 100</b>

$$NC = \frac{54}{100} * 100 = 54$$

$$NR = 100 - 54$$

$$NR = 46$$

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

#### ANÁLISIS:

Según los resultados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente Evaluación del riesgo y Subcomponente: Respuesta al Riesgo el nivel de Confianza presentado es moderada (54%) y el Nivel de Riesgo es medio (46%) Se da seguimiento a las medidas precautelarias tomadas frente a un riesgo, cuenta mecanismo para anticipar a los cambio, Se comunica al personal sobre los riesgos posibles que puedan afectar a la entidad, pero no se dispone de un plan para dar respuesta a los riesgos de acuerdo al nivel, el personal no está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos.

<b>ELABORADO POR: NDTJ</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>
<b>REVISADO POR: BBDP/ AMCP</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>

<b>CUESTIONARIO</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015</b>				<b>CI</b> <b>11/19</b>
<b>Entidad:</b> Empresa Mega Ferretero CHIMG <b>Tipo de Examen:</b> Sistema de Control Interno <b>Componente:</b> Evaluación del riesgo <b>Subcomponente:</b> Manejo al Cambio				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existen controles que aseguren que las acciones de la Gerencia se lleven a cabo correctamente?	17	3	
2	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la Empresa?	15	5	
3	¿Están en la capacidad del personal y de la empresa para reaccionar frente a los riesgos?	13	7	
4	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la empresa?	6	14	
5	¿Se ha designado un equipo de trabajo para enfrenar a los posibles cambios que puedan afectar a la empresa?	0	20	
<b>Total: <math>\Sigma</math></b>		<b>51</b>	<b>49</b>	<b>= 100</b>

$$NC = \frac{51}{100} * 100 = 51$$

$$NR = 100 - 51$$

$$NR = 49$$

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

### ANÁLISIS:

Según los resultados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente Evaluación del riesgo y Subcomponente: Manejo al Cambio el nivel de Confianza presentado es moderada (51%) y el Nivel de Riesgo es medio (49%), cuenta con controles para que las acciones de la Gerencia se lleven a cabo correctamente, cuenta con personal capacidad para reaccionar frente a los riesgos, pero no existe mecanismo para anticiparse a los cambios y no se ha designado un equipo de trabajo para enfrenar a los posibles cambios que puedan afectar a la empresa

<b>ELABORADO POR: NDTJ</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>
<b>REVISADO POR: BBDDP/ AMCP</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>

<b>CUESTIONARIO</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015</b>				<b>CI</b> <b>12/19</b>
<b>Entidad:</b> Empresa Mega Ferretero Chimg <b>Tipo de Examen:</b> Sistema de Control Interno <b>Componente:</b> Actividades de Control <b>Subcomponente:</b> Tipo de actividades de control				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas distintas?	15	5	
2	¿Cada área opera coordinada y se interrelaciona con las otras áreas de la organización?	17	3	
3	¿La documentación sobre transacciones y hechos significativos es exacta y completa?	18	2	
4	¿Las transacciones se registran al momento de su ocurrencia y se procesa de manera inmediata?	4	16	
5	¿El acceso a los recursos, activos y Comprobantes está restringido únicamente para personas autorizadas?	18	2	
<b>Total: <math>\Sigma</math></b>		<b>72</b>	<b>28</b>	<b>= 100</b>

$$NC = \frac{72}{100} * 100 = 72$$

$$NR = 100 - 72$$

$$NR = 28$$

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

### ANÁLISIS:

Según los resultados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente Actividades de Control y Subcomponente: Tipo de actividades de control el nivel de Confianza presentado es moderada (71%) y el Nivel de Riesgo es medio (28%), el tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones cuenta con un responsable, opera coordinada y se interrelaciona con las otras áreas de la organización, cuenta con la documentación sobre las transacciones, pero no se procesan de manera inmediata.

<b>ELABORADO POR: NDTJ</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>
<b>REVISADO POR: BBDP/ AMCP</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>

CUESTIONARIO				CI 13/19
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015				
<b>Entidad:</b> Empresa Mega Ferretero CHIMG				
<b>Tipo de Examen:</b> Sistema de Control Interno				
<b>Componente:</b> Actividades de Control				
<b>Subcomponente:</b> Administración de Talento Humano				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
<b>Manual de clasificación de puesto</b>				
1	¿La Empresa con un manual de clasificación de puestos?	17	3	
<b>Selección del personal</b>				
2	¿La empresa selecciona al personal mediante convocatoria y concursos de méritos y oposición cuando existe una vacante?	5	15	
3	¿El proceso de selección se lo realiza en base al conocimiento, experiencia, destrezas de los candidatos y cumplimientos las disposiciones legales?	10	10	
4	¿La selección del personal está a cargo de la máxima autoridad siempre a través de concursos de méritos y oposición?	18	2	
5	¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos propios para contratar?	14	6	
<b>Evaluación del personal</b>				
6	¿Se realiza evaluaciones al personal permanentemente sobre sus labores?	4	16	
7	¿La dirección evalúa el desempeño de cada área con relación al puesto de trabajo?	4	16	
8	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?	2	18	
<b>Promociones y ascensos</b>				
9	¿Para ascenso del personal se considerando la experiencia, el grado académico, la eficiencia y el rendimiento de su desempeño para promover a ocupar puestos vacantes o de reciente creación?	15	5	

<b>CUESTIONARIO</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015</b>				<b>CI</b> <b>14/19</b>
<b>Entidad:</b> Empresa Mega Ferretero CHIMG <b>Tipo de Examen:</b> Sistema de Control Interno <b>Componente:</b> Actividades de Control <b>Subcomponente:</b> Administración de Talento Humano				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
<b>Capacitación y entrenamiento continuo</b>				
10	¿Cuenta con un plan de capacitación anual que contribuya al mejoramiento de las competencias del personal?	17	3	
11	¿Se han realizado capacitaciones para mejora de la competencia de acuerdo a las necesidades de cada puesto de trabajo?	16	4	
12	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización?	15	5	
<b>Rotación del personal</b>				
13	¿Existe rotación de personal en las funciones de alta responsabilidad u operativas del personal de la empresa?	3	17	
14	¿Existe rotación de personal en las funciones operativas de contabilidad, procesamiento de datos?	3	17	
15	¿Existe delegación de autoridad de responsabilidad?	18	2	
<b>Asistencia y permanencia del personal</b>				
16	¿Cuenta con un sistema de registro que permitan controlar la asistencia y permanencia del personal en su lugar de trabajo?	17	3	
<b>Información actualizada del personal 3</b>				
17	¿Existe expedientes de cada uno de los funcionarios en donde contenga toda la documentación general, laboral, profesional y la información relacionada con su ingreso, evaluaciones, ascensos, promociones y retiros?	15	5	
18	¿La información financiera se mantiene en red con administración, contabilidad y sistemas?	17	3	
<b>Total: <math>\Sigma</math></b>		<b>210</b>	<b>150</b>	<b>360</b>

$$NC = \frac{210}{360} * 100 = 58$$

$$NR = 100 - 58$$

$$NR = 42$$

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

### ANÁLISIS:

Según los resultados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente Actividades de Control y Subcomponente: Administración de Talento Humano el nivel de Confianza presentado es moderada (48%) y el Nivel de Riesgo es medio (52%), La selección del personal está a cargo de la máxima autoridad, Cuenta con un plan de capacitación, Se incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización, existe rotación de personal en las funciones operativas, pero no se selecciona al personal mediante convocatoria y concursos de méritos y oposición, realiza evaluaciones y no cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera.

ELABORADO POR: <b>NDTJ</b>	FECHA: 23/08/2016
REVISADO POR: <b>BBDP/ AMCP</b>	FECHA: 23/08/2016

<b>CUESTIONARIO</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015</b>				<b>CI</b> <b>15/19</b>
<b>Entidad:</b> Empresa Mega Ferretero CHIMG <b>Tipo de Examen:</b> Sistema de Control Interno <b>Componente:</b> Actividades de Control <b>Subcomponente:</b> Control sobre los sistemas de información				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿El Control sobre el software de la empresa posee una estructura para diseño en implementación del sistema, de manera que se controle el desarrollo o mantenimiento del mismo?	17	3	
2	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?	15	5	
3	¿El acceso a los módulos y utilización del sistema es limitado solo a personas autorizadas?	16	4	
4	¿Supervisa la administración en forma rutinaria las operaciones e ingreso de registros al momento que se desarrollan las actividades?	12	8	
5	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta?	18	2	
<b>Total: <math>\Sigma</math></b>		<b>78</b>	<b>22</b>	<b>= 100</b>

$$NC = \frac{78}{100} * 100 = 78$$

$$NR = 100 - 78$$

$$NR = 22$$

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

### ANÁLISIS:

Según los resultados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente Actividades de Control y Subcomponente: Control sobre los sistemas de información el nivel de Confianza presentado es alta (48%) y el Nivel de Riesgo es bajo (52%), ha implementación un sistema informático con las debidas medidas de seguridad por cuanto los módulos y utilización del sistema es limitado solo a personas autorizadas y la información es exacta.

ELABORADO POR: <b>NDTJ</b>	FECHA: 23/08/2016
REVISADO POR: <b>BBDP/ AMCP</b>	FECHA: 23/08/2016



<b>CUESTIONARIO</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015</b>				<b>CI</b> <b>16/19</b>
<b>Entidad:</b> Empresa Mega Ferretero CHIMG <b>Tipo de Examen:</b> Sistema de Control Interno <b>Componente:</b> Información y Comunicación <b>Subcomponente:</b> Información				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Los sistemas de información que maneja la empresa son automatizados por la gerencia?	18	2	
2	¿Existen resguardos apropiados de la información contra alteraciones, perdidas y falta de confidencialidad?	17	3	
3	¿La socialización de la información entre el personal y los departamentos es oportuna y adecuada?	4	16	
4	¿La divulgación de la información es previa a la autorización específica de la gerencia?	18	2	
5	¿La empresa cuenta con un sitio web donde los clientes puedan obtener información para realizar sus compras?	20	0	
<b>Total: Σ</b>		<b>77</b>	<b>23</b>	<b>= 100</b>
$NC = \frac{77}{100} * 100 = 77$		$NR = 100 - 77$ $NR = 23$		

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

### ANÁLISIS:

Según los resultados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente Información y Comunicación y Subcomponente: Información el nivel de Confianza presentado es alta (77%) y el Nivel de Riesgo es bajo (23%), Los sistemas de información que maneja son automatizados por la gerencia, existen resguardos apropiados contra alteraciones, perdidas y falta de confidencialidad, no existe divulgación de la información sin previa a la autorización pero no se socializa la información entre el personal y los departamentos de forma oportuna y adecuada

<b>ELABORADO POR: NDTJ</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>
<b>REVISADO POR: BBDP/ AMCP</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>

<b>CUESTIONARIO</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015</b>				<b>CI</b> <b>17/19</b>
<b>Entidad:</b> Empresa Mega Ferretero CHIMG <b>Tipo de Examen:</b> Sistema de Control Interno <b>Componente:</b> Monitoreo (Supervisión) <b>Subcomponente:</b> Seguimiento continuo o en operación.				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La supervisión de las actividades realizadas por el personal de la empresa por parte del jefe inmediato?	18	2	
2	¿Se da seguimiento y evaluación del desempeño del control interno para determinar las mejoras y ajustes requeridos?	3	17	
3	¿Se realizan supervisiones de forma sorpresivas a todas las áreas operativas y a su personal?	4	16	
4	¿Se evalúa el desempeño del personal para verificar el cumplimiento de las actividades, metas y objetivos?	15	5	
5	¿Cuenta con una matriz para dar seguimiento a las recomendaciones emitidas por los organismos de control y otros estamentos internos?	2	18	
<b>Total: <math>\Sigma</math></b>		<b>42</b>	<b>58</b>	<b>= 100</b>

$$NC = \frac{42}{100} * 100 = 42$$

$$NR = 100 - 42$$

$$NR = 58$$

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

### ANÁLISIS:

Según los resultados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente Monitoreo (Supervisión) y Subcomponente: Seguimiento continuo o en operación el nivel de Confianza presentado es baja (42%) y el Nivel de Riesgo es alto (58%) no se seguimiento y evaluación del desempeño mediante el control interno, realizan supervisiones sorpresivas a todas las áreas operativas y a su personal, no cuenta con una matriz para dar seguimiento a las recomendaciones pero solo la supervisión de las actividades realizadas el jefe inmediato.

<b>ELABORADO POR: NDTJ</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>
<b>REVISADO POR: BBDP/ AMCP</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>

<b>CUESTIONARIO</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015</b>				<b>CI</b> <b>18/19</b>
<b>Entidad:</b> Empresa Mega Ferretero CHIMG <b>Tipo de Examen:</b> Sistema de Control Interno <b>Componente:</b> Monitoreo (Supervisión) <b>Subcomponente:</b> Reporte de deficiencias.				
N°	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno?	4	16	
2	¿Se comunican los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos y a sus responsables?	14	6	
3	¿Se informa al nivel directivo de los hallazgos encontrados para tomar las medidas necesarias?	18	2	
4	¿Se involucra a todo el personal para dar solución a las recomendaciones a ser aplicadas?	15	5	
5	¿Se toma en cuenta las sugerencias emitidas por el personal de la empresa?	12	8	
<b>Total: <math>\Sigma</math></b>		<b>63</b>	<b>37</b>	<b>=</b>

$$NC = \frac{63}{100} * 100 = 63$$

$$NR = 100 - 63$$

$$NR = 37$$

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

### ANÁLISIS:

Según los resultados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente Monitoreo (Supervisión) y Subcomponente: Reporte de deficiencias el nivel de Confianza presentado es moderada (63%) y el Nivel de Riesgo es medio (37%), Se comunican las deficiencias a los superiores para que tomen las decisiones necesarias y además todo el personal para se involucra para dar solución a las recomendaciones y se toma en cuenta sus sugerencias.

ELABORADO POR: <b>NDTJ</b>	FECHA: 23/08/2016
REVISADO POR: <b>BBDP/ AMCP</b>	FECHA: 23/08/2016

<b>CUESTIONARIO</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b> <b>Periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015</b>				<b>CI</b> <b>19/19</b>
<b>Entidad:</b> Empresa Mega Ferretero CHIMG <b>Tipo de Examen:</b> Sistema de Control Interno <b>Componente:</b> Contabilidad <b>Subcomponente:</b> Registro contable de las operaciones financieras				
<b>OBJETIVO:</b> <b>Determinar</b> la función y uso de cada una de las cuentas contables principales que integran el plan de cuentas, que facilita el desempeño de las actividades en forma rápida y eficiente.				
Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
<b>1</b>	<b>Cuestionarios Generales</b>			
<b>a)</b>	Se mantienen actualizados los archivos de contabilidad y se obtienen sus saldos mensualmente.	<b>4</b>	<b>1</b>	
<b>b)</b>	Se emplea un plan de cuentas	<b>5</b>	<b>0</b>	
<b>c)</b>	¿El Gerente emplea un plan presupuestario para controlar los ingresos y gastos?	<b>4</b>	<b>1</b>	
<b>d)</b>	¿Se hacen regularmente provisiones para pago en efectivo.	<b>4</b>	<b>1</b>	
<b>e)</b>	Se entrega al gerente informes financieros mensualmente suficientemente detallado	<b>4</b>	<b>1</b>	
<b>f)</b>	El Gerente, se muestra interesado directamente en los asuntos e informe financieros disponibles	<b>5</b>	<b>0</b>	
<b>g)</b>	Los fondos personales del gerente y sus ingresos y gastos personales, están completamente separados del negocio	<b>5</b>	<b>0</b>	
<b>h)</b>	Considera el empresario que todos sus empleados son honestos.	<b>0</b>	<b>5</b>	
<b>i)</b>	Se exige al contador que tome vacaciones anualmente	<b>1</b>	<b>4</b>	
	<b>Cobros en efectivo</b>			
<b>a)</b>	Abre el gerente o propietario la correspondencia Hace el gerente o propietario, un listado de los cobros, antes de pasarlo al contador.	<b>2</b>	<b>3</b>	

<b>b)</b>	Se establece posteriormente una correspondencia entre la lista de cobros y el diario de cobros en efectivo	<b>1</b>	<b>4</b>	
<b>c)</b>	Se comprueban los cobros en ventanilla, cintas de caja registradora, recibos de cobro etc.	<b>1</b>	<b>4</b>	
<b>d)</b>	Se depositan los cobros intactos, diariamente Existen empleados que se encarguen de los fondos depositados.	<b>5</b>	<b>0</b>	
	<b>Desembolsos en efectivo</b>			
<b>a)</b>	Se efectúan todos los desembolso mediante cheque	<b>1</b>	<b>4</b>	
<b>b)</b>	Se empelan cheques previamente enumerados emitidos por el banco	<b>5</b>	<b>0</b>	
<b>c)</b>	Se emplea un protector de cheques mecánico controlado	<b>0</b>	<b>5</b>	
<b>d)</b>	Se exige la firma del gerente en el cheque	<b>5</b>	<b>0</b>	
<b>e)</b>	firma el gerente los cheques únicamente después de que estos haya sido debidamente rellenado	<b>5</b>	<b>0</b>	
<b>f)</b>	Autoriza y elimina el gerente la documentación justificativa de todos los desembolsos	<b>5</b>	<b>0</b>	
<b>g)</b>	Se guardan y se registran todos cheques nulos	<b>4</b>	<b>1</b>	
<b>h)</b>	Revisa el gerente los ajustes bancarios	<b>0</b>	<b>5</b>	
<b>i)</b>	Se emplea un fondo fijo de caja chica	<b>5</b>	<b>0</b>	
	<b>Cuentas por Cobrar y ventas</b>			
<b>a)</b>	Están numeradas previamente y controladas la facturas de venta	<b>5</b>	<b>0</b>	
<b>b)</b>	Se obtiene en forma regular los saldos de los auxiliares de los clientes	<b>5</b>	<b>0</b>	
<b>c)</b>	Se envían informes mensuales a todos los clientes	<b>0</b>	<b>5</b>	
<b>d)</b>	Revisa el gerente los informes antes de enviarlos a los clientes	<b>0</b>	<b>5</b>	
<b>e)</b>	Es gerente la única persona que autoriza las devoluciones y descuentos en las ventas.	<b>1</b>	<b>4</b>	
<b>f)</b>	Es gerente la única persona que autoriza y concede los créditos	<b>1</b>	<b>4</b>	

	<b>Documentos por cobrar e Inversiones</b>			
a)	Es gerente la única persona que tiene acceso a los documentos y certificados de inversión	5	0	
	<b>Inventarios</b>			
a)	Las personas responsables el manejo del inventario, es diferente al jefe de bodega y al contador.	5	0	
b)	Se realizan inventarios físicos periódicamente	4	1	
c)	Se ejerce un control físico sobre la existencia de inventarios	2	3	
d)	Se mantiene uno archivos de inversiones permanente (Kardex)	5	0	
	<b>Propiedad Planta y equipo</b>			
a)	Existe archivos detallados disponibles de propiedad y provisión para la depreciación	4	1	
b)	Conoce el gerente todos los bienes (Activo Fijo. Que posee la empresa o institución	4	1	
c)	Es el gerente quien aprueba la retirada de los bienes que ya se usan	5	0	
	<b>Cuentas por Pagar y Compras</b>			
a)	Se emplean ordenes de compras	5	0	
b)	Las personas que realizan siempre las compras, es alguien diferente al Gerente.	4	1	
c)	Se comparan en forma regular los informes mensuales de los proveedores con las partidas de pasivo correspondiente.	5	0	
d)	Verifica periódicamente el gerente los informes mensuales de los proveedores si los desembolsos se efectúan únicamente a partir de facturas.	4	1	
	<b>Nómina</b>			
a)	Es el gerente el encargado de contratar a los empleados	5	0	
b)	Podría enterarse el gerente de la ausencia de cualquier empleado	4	1	

c)	Es el gerente el que aprueba, firma y distribuye los cheques de nómina	5	0	
	<b>Gastos</b>			
a)	Es el gerente es la única persona que autoriza su contratación	5	0	
d)	Es el gerente es la única persona que autoriza su cancelación	5	0	
b)	Se mantiene un detalle de todos los gastos efectuados en el mes	4	1	
<b>Total: <math>\Sigma</math></b>		<b>163</b>	<b>67</b>	<b>= 230</b>

4

$$NC = \frac{163}{230} * 100 = 71$$

$$NR = 100 - 71$$

$$NR = 29$$

<b>RIESGO Y CONFIANZA</b>		
<b>RANGO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CONFIANZA</b>
15% - 50%	ALTO	BAJA
51% - 75%	MEDIO	MODERADA
76% - 95%	BAJO	ALTA

## ANÁLISIS:

Según los resultados de la aplicación de los cuestionarios de control interno al Componente Contabilidad y Subcomponente: Registro contable de las operaciones financieras el nivel de Confianza presentado es moderada (71%) y el Nivel de Riesgo es medio (29%), Se mantienen actualizados los archivos, dispone de un plan de cuentas, se depositan los cobros intactos, diariamente y existe un empleados responsable para ello, se exige la firma del gerente en el cheque, Se emplea un fondo fijo de caja chica, se obtiene en forma regular los saldos de los auxiliares de los cliente, se realizan inventarios físicos de forma periódica, es el gerente quien aprueba la compra y retirado de los bienes que ya se usan, el gerente el encargado de contratar al personal, s el gerente es la única persona que autoriza los gastos para su cancelación, pero no considera el empresario que todos sus empleados son honestos. No revisa os ajustes bancarios y además no se envían informes mensuales a todos los clientes

<b>ELABORADO POR: NDTJ</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>
<b>REVISADO POR: BBDP/ AMCP</b>	<b>FECHA: 23/08/2016</b>

## **INFORME DE CONTROL INTERNO**

Ambato 19 de Octubre 2016

Señora.

Rodriguez Correa Rosa Ayde.

GERENTE

MEGA FERRETERO CHIMG.

Presente.

Dentro del proceso de diagnóstico a la empresa MEGA FERRETERO CHIMG mediante la utilización de cuestionarios para la evaluación del control interno tanto administrativo como financiero me permito poner a su conocimiento las siguientes conclusiones y recomendaciones.

### **ADMINISTRATIVO**

#### **CÓDIGO DE ÉTICA**

Actualmente la empresa MEGA FERRETERO CHIMG no posee un Código de Ética que rija el accionar de sus empleados y trabajadores, solo se basan en principios y valores personales, el desconocimiento en su elaboración; ocasiona que no sepan cómo reaccionar si se presenta algún caso irregular por soborno y actos que vayan en contra de la empresa, además a las sanciones a las que están inmersos por distintas situaciones que podrían suceder.

#### **RECOMENDACIÓN**

El gerente establecerá en forma clara y por escrito las líneas de conducta y las medidas de control para alcanzar los objetivos de la empresa de acuerdo con las disposiciones, lineamientos, políticas generales y específicas. Socializar al personal y considerar las sanciones para reafirmar su compromiso de contribuir al buen uso de los recursos.



## **HABILIDADES DEL PERSONAL**

No son valoradas por la gerencia de la empresa las habilidades del personal para poder delegar autoridad y responsabilidad, por lo que no se está utilizando al personal en toda su capacidad y sea un aporte positivo para el desarrollo y crecimientos de la empresa.

### **RECOMENDACIÓN**

El gerente debe valorar las competencias que incluyen el conocimiento y habilidades necesarias para ayudar a asegurar una actuación ordenada, ética, eficaz y eficiente, al igual que un buen entendimiento de las responsabilidades individuales relacionada con el control interno y con sus funciones. Y de esta manera poder delegar y disminuir carga de trabajo a otras personas.

## **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

La empresa cuenta con una estructura organizativa desactualizada y además no ha difundido a todo el personal de la empresa por lo que desconoce a quien debe solicitar o entregar información; duplicando las actividades por ende la pérdida de recursos.

### **RECOMENDACIÓN**

Gerencia deberá diseñar la estructura organizativa considerando el tamaño y la naturaleza de las actividades que desarrolla la empresa, por lo tanto no será tan sencilla que no pueda controlar adecuadamente las actividades de la institución, ni tan complicada que inhiba el flujo necesario de información.

## **SELECCIÓN DE PERSONAL**

La gerencia es quien, a su criterio, elige el candidato idóneo para el puesto de trabajo, sin previo un concurso de méritos y oposición, ni se investiga las referencias presentado por el candidato, además no realizan evaluaciones de desempeño, debido al desconocimiento en la elaboración de procedimientos de contratación.

## **RECOMENDACIÓN**

Gerencia y la unidad administrativa encargada de esta actividad, deberán coordinar con las unidades solicitantes, para que el proceso de selección sea el más adecuado a los intereses de la empresa, de esto depende la eficiencia que tengan las operaciones y el desempeño del personal.

## **RIESGO**

La empresa MEGA FERRETERO CHIMG no identifica los riesgos a menos que se requiera realizar algún nuevo proyecto de inversión, ni riesgos en relación a la gestión que desarrolla la empresa, solucionando solo cuando han sucedido se desconoce los factores internos y externos que pueden afectar el logro de los objetivos, además no cuenta con plan para mitigar o eliminar y de esta manera evitar contratiempos en el cumplimiento de los objetivos y metas.

## **RECOMENDACIÓN**

Los directivos de la empresa conjuntamente con el personal identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la entidad debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos mediante una matriz y plan para mitigar o eliminar.

## **CAPACITACIÓN**

La empresa MEGA FERRETERO CHIMG no se realizan capacitaciones permanentes, por cuanto no cuentan con un plan, sin embargo las planificadas no responden a necesidades del personal, pues no se realizan evaluaciones de desempeño para conocer las falencias del personal y mejorar mediante cursos, charlas o conferencias, ocasionando la pérdida de recursos,

## **RECOMENDACIÓN**

Los directivos de la empresa, especificarán en los requerimientos de personal, el nivel de competencias necesario para los distintos puestos y tareas a desarrollarse en las áreas correspondientes. Así mismo, los programas de capacitación estarán dirigidos a mantener los niveles de competencia requeridos. Y que respondan a las necesidades de los empleados y trabajadores y estén directamente relacionadas con el puesto que desempeñan.

## **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

La mayoría de empleados y trabajadores no recibe suficiente información de manera adecuada y oportuna para realizar su trabajo, por falta de mecanismos de comunicación escritos lo que imposibilita cubrir las necesidades de información tanto internas como externas, creando inconformidad en las personas que lo solicitan.

## **RECOMENDACIÓN**

Gerencia y los directivos de la empresa, deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a los empleados y trabajadores cumplir sus responsabilidades de manera oportuna, adecuada y de esta manera optimizando los recursos.

## **FINANCIERAS**

### **PLAN DE CUENTAS**

La empresa MEGA FERRETERO CHIMG cuenta con plan de cuentas pero que no claramente definido y no cubre las necesidades para registrar todas las actividades que realiza la empresa por lo que no se dispone de información acorde a la realidad de la empresa.

## **RECOMENDACIÓN**

Aplicar el plan de cuentas propuesto en este trabajo de titulación a fin de que la empresa genere estados financieros que reflejen la verdadera situación financiera y los directivos puedan tomar las mejores decisiones para su crecimiento y la prestación de servicios y productos de calidad a la comunidad.

## **REGISTRO DE LAS TRANSACCIONES**

Las transacciones no se registran al momento de su ocurrencia y no se procesan de manera inmediata inobservando el principio de contabilidad del devengado que indica que todo movimiento económico financiero debe ser registrado en el instante de ocurrencia con afectación a las respectivas cuentas. Esto no permite conocer a tiempo los resultados económicos de la empresa.

## **RECOMENDACIÓN**

Gerencia conjuntamente con contabilidad debe aplicar pruebas continuas de exactitud, independientemente de que estén incorporadas a los sistemas integrados o no, permite que los errores cometidos por otros funcionarios sean detectados oportunamente, y se tomen medidas para corregirlos y evitarlos. Y solicitar estados financieros mensuales para la toma de decisiones.

## **PAGOS EN EFECTIVO**

La empresa aún maneja dinero en efectivo, lo cual si no existe un buen control, puede convertirse en una fuente de desperdicio constante que a la larga, puede constituirse en una gran estafa. Este aspecto se utiliza únicamente para el de gastos menores y emergentes mediante el fondo de caja chica.

## **RECOMENDACIÓN**

Gerencia y contabilidad deberán utilizar la alta tecnología aplicable a los sistemas integrados, permitiendo que los pagos se realicen sin el uso de dinero en efectivo ni

chequeras, utilizando los servicios bancarios de redes computacionales que ayudan a ordenar el pago a través de transferencias bancarias, directamente a las cuentas de los beneficiarios, según las necesidades y facilidades del mercado, esto es para empleados y proveedores.

## **CONCILIACIÓN BANCARIA**

La empresa no concilia su cuenta bancaria mensualmente, por tal motivo no se consideran todos movimientos generados en la cuenta corriente quedando afuera valores que son depositados o realizadas por clientes mediante transferencias.

## **RECOMENDACIÓN**

Contabilidad debe aplicar pruebas continuas de exactitud, a fin de verificar el movimiento del dinero depositado o de los cheques girados así como las notas de débito y crédito emitidas por el banco.

## **INFORMES MENSUALES**

La empresa no envía informes a todos los clientes para darles a conocer cuáles son los valores que adecuada a cierta fecha y que no le permite tener liquidez y poder generar nuevas adquisiciones o pagos a proveedores. En vista que el departamento de contabilidad no dispone de tarjetas individuales para el control de cada uno de los clientes.

## **RECOMENDACIÓN**

Gerencia debe implementar un sistema integrado de contabilidad, debe ser lo suficientemente amplio para facilitar el control de los distintos momentos de las operaciones, así como de aquellos datos que, por sus características, Se deben diseñar los registros auxiliares que sean necesarios para controlar e informar al nivel de detalle que la operación requiera; que le permita agrupar datos, integrar y consolidar la información según las necesidades de dicha información.

## **TOMA FÍSICA DE INVENTARIOS**

La empresa no ejerce un control físico sobre la existencia de inventarios disponibles tanto para la venta como para el uso en el desarrollo de las actividades, por cuanto se realizan de manera periódica tomas físicas para conocer la existencia real, así como su estado de conservación y si se encuentra en óptimas condiciones para vender o seguir utilizando según sea el caso.

## **RECOMENDACIÓN**

Gerencia y contabilidad deben aplicar de pruebas continuas de exactitud para la mercadería y activos de larga duración y esto consiste en la verificación periódica y sorpresiva de las existencias; deben aplicarse para asegurar la corrección en las operaciones que necesiten ser ajustadas para disponer de existencias reales.

## **DEPRECIACIÓN ACUMULADA**

La empresa a través de contabilidad no calcula adecuadamente la depreciación anual de su activo fijo por cuanto no dispone de un listado actualizado. Inobservando la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento.

## **RECOMENDACIÓN**

Contabilidad deberá aplicar el Art. 10 Lit. 7, de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. La depreciación y amortización, conforme a la naturaleza de los bienes, a la duración de su vida útil, y su reglamento, art. 28 Lit. 6 del Reglamento a) La depreciación de los activos fijos se realizará de acuerdo a la naturaleza de los bienes, a la duración de su vida útil y la técnica contable.

## **DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO**

La empresa MEGA FERRETERO CHIMG no mantiene actualizados los archivos de contabilidad, no se encontraron todos los documentos necesarios que sustente el registro contable, pudiendo generar problemas con los organismos de control.

## **RECOMENDACIÓN**

Contabilidad debe aplicar el Art. 1 del Reglamento de los comprobantes de venta, retención y documentos complementarios: Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos.

---

Teresa de Jesús Nuñez Díaz

**AUDITORA**

**4.2.2 Fase II : Implementacion del sistema de control interno.**

## **FASE II**

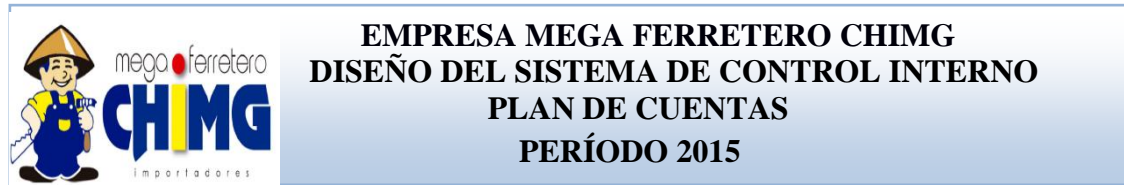
# **IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**



## **PLAN DE CUENTAS**

**4.2.2.1 PASO I: Plan de Cuentas**





PRESENTACION DE ESTADOS FINANCIEROS INDIVIDUALES BAJO NIIF		
Los formularios de los estados financieros bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) pueden ser llenados por la Compañía, tanto en original como en las copias, sin contener manchones o enmendaduras, ya que de existir las mismas, los formularios no serán receptados.		
CODIGO	CUENTA	
1	ACTIVO	
101	ACTIVO CORRIENTE	REFERENCIA A LA NORMATIVA
10101	<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO:</b> Registra los recursos de alta liquidez de los cuales dispone la entidad para sus operaciones regulares y que no está restringido su uso, se registran en efectivo o equivalente de efectivo partidas como: caja, depósitos bancarios a la vista y de otras instituciones financieras, e inversiones a corto plazo de gran liquidez, que son fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo, estando sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en su valor.(menores a 3 meses) (menores a 3 meses).	NIC 7 p.7, p.48

10102		<b>ACTIVOS FINANCIEROS:</b> Es cualquier activo que posea un derecho contractual a recibir efectivo u otro activo financiero de otra entidad; o a intercambiar activos financieros o pasivos financieros con otra entidad, en condiciones que sean potencialmente favorables para la entidad; o un instrumento de patrimonio neto de otra entidad. Tales como: acciones y bonos de otras entidades, depósitos a plazo, derechos de cobro – saldos comerciales, otras cuentas por cobrar, etc.	NIC 32 p.11 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9
1010201		<b>ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS:</b> En este rubro deben incluirse los activos que son mantenidos para negociar, o que desde el reconocimiento inicial, han sido designados por la entidad para ser contabilizados al valor razonable o justo con cambios en resultados. Deberán incorporarse en este ítem los instrumentos financieros que no forman parte de la contabilidad de coberturas.	NIC 32 p.11 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9
1010202		<b>ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA:</b> Son activos financieros que en un momento posterior a su adquisición u origen, fueron designados para la venta. Las diferencias en valor razonable, se llevan al patrimonio y se debe reconocer como un componente separado (ORI-Superávit de Activos Financieros Disponibles para la Venta	NIC 32 p.11 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9
1010203		<b>ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS HASTA SU VENCIMIENTO:</b> Son activos financieros no derivados con pagos fijos o vencimiento determinado, es decir que la entidad tenga la intención efectiva y la capacidad de conservarlos hasta su vencimiento. Las variaciones se afectan a resultados	NIC 32 p.11 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9
1010204		<b>(-) PROVISIÓN POR DETERIORO:</b> En cada fecha de balance, una entidad debe evaluar si existe evidencia objetiva de deterioro, el mismo que se mide cuando el valor en libros excede a su monto recuperable.	NIC 39 p.58
1010205 - 1010208		<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR:</b> Se reconocerán inicialmente al costo. Después de su reconocimiento inicial, las cuentas por cobrar se medirán al costo amortizado, que es no es otra cosa que el cálculo de la tasa de interés efectiva, que iguala los flujos estimados con el importe neto en libros del activo financiero (VP).	NIC 32 p.11 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9

1010209	<b>(-) PROVISIÓN POR CUENTAS INCOBRABLES:</b> Cuando existe evidencia de deterioro de las cuentas por cobrar, el importe de esta cuenta se reducirá mediante una provisión, para efectos de su presentación en estados financieros. Se registrará la provisión por la diferencia entre el valor en libros de las cuentas por cobrar menos el importe recuperable de las mismas.	NIC 39, p.55 – NIIF 9, p.4
10103	<b>INVENTARIOS:</b> Inventarios son activos: (a) poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación; (b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o (c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios. Los inventarios se medirán al costo o al valor neto realizable, el menor.	NIC 2, p.6
1010311	<b>(-)PROVISIÓN DE INVENTARIO POR VALOR NETO DE REALIZACIÓN:</b> Las provisiones se calcularán para cubrir eventuales pérdidas al relacionar el costo con el valor neto de realización	NIC 2, p.9 - NIC 2, p.28-36
1010312	<b>(-)PROVISIÓN DE INVENTARIOS POR DETERIORO FISICO:</b> Esta provisión se puede dar por obsolescencia, como resultado del análisis efectuado a cada uno de los rubros que conforman el grupo inventarios. Es una cuenta de valuación del activo, de naturaleza crédito.	NIC 2, p.1
10104	<b>SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS:</b> Se registrarán los seguros, arriendos, anticipos a proveedores u otro tipo de pago realizado por anticipado, y que no haya sido devengado al cierre del ejercicio económico; así como la porción corriente de los beneficios a empleados diferidos de acuerdo a la disposición transitoria de la NIC 19.	
10105	<b>ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES:</b> Se registrará los créditos tributarios por Impuesto al valor agregado e impuesto a la renta, así como los anticipos entregados por concepto de impuesto a la renta que no han sido compensados a la fecha, y anticipos pagados del año que se declara.	NIC 12, P.5
10106	<b>ACTIVOS NO CORRIENTES DISPONIBLES PARA LA VENTA Y OPERACIONES DISCONTINUADAS:</b> Una entidad clasificará a un activo no corriente (o un grupo de activos para su disposición) como mantenido para la venta, si su importe en libros se recuperará fundamentalmente a través de una transacción de venta, en lugar de por su uso continuado.	NIIF 5, p.6

10107	<b>OTROS ACTIVOS CORRIENTES:</b> Registra otros conceptos de activos corrientes que no hayan sido especificados en las categorías anteriores.		
102	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
10201	<b>PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO:</b> Se incluirán los activos de los cuales sea probable obtener beneficios futuros, se esperan utilicen por más de un período y que el costo pueda ser valorado con fiabilidad, se lo utilicen en la producción o suministro de bienes y servicios, o se utilicen para propósitos administrativos. Incluye bienes recibidos en arrendamiento financiero. Al comienzo del plazo del arrendamiento financiero, se reconocerá, en el estado de situación financiera del arrendatario, como un activo y un pasivo por el mismo importe.	NIC 16, p.6 - NIC 17, p.20	
1020112	<b>(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA:</b> Es el saldo acumulado a la fecha, de la distribución sistemática del importe depreciable de un activo a lo largo de su vida útil, considerando para el efecto el periodo durante el cual se espera utilizar el activo por parte de la entidad; o el número de unidades de producción o similares que se espera obtener del mismo por parte de la entidad.	NIC 16, p.6 - NIC 16, p.43	
1020113	<b>(-) DETERIORO ACUMULADO:</b> La provisión se calculará al evidenciarse una disminución en la cuantía de los beneficios económicos que cabría esperar de la utilización del activo, es decir es el exceso acumulado a la fecha del importe en libros de un activo sobre su importe recuperable.	NIC 16, p.6 - NIC 16, p.63 - NIC 36	
1020114	<b>ACTIVOS DE EXPLORACIÓN Y EXPLOTACIÓN:</b> Incluye los derechos obtenidos para desarrollar proyectos o para explotar recursos naturales, entre otros; permisos para efectuar operaciones específicas, por tiempo limitado o indeterminado. Se activarán únicamente los gastos de investigación y exploración, desde que entra en la fase de explotación, todos los otros gastos deberán cargarse a resultados.	NIIF 6, p. 9 - NIIF 6, p. 15	

102011402	<b>(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA:</b> Es el saldo acumulado a la fecha, de la distribución sistemática del importe depreciable de un activo a lo largo de su vida útil, considerando para el efecto el periodo durante el cual se espera utilizar el activo por parte de la entidad; o el número de unidades de producción o similares que se espera obtener del mismo por parte de la entidad.	NIC 16, p.6 - NIC 16, p.43
102011403	<b>(-) DETERIORO ACUMULADO:</b> Se evaluará el deterioro del valor de los activos para exploración y evaluación cuando los hechos y circunstancias sugieran que el importe en libros de un activo para exploración y evaluación puede superar a su importe recuperable.	NIIF 6, p.18
10202	<b>PROPIEDADES DE INVERSIÓN:</b> En esta cuenta se registrarán las propiedades que se tienen para obtener rentas, plusvalías o ambas, en lugar de para: (a) su uso en la producción o suministro de bienes o servicios, o bien para fines administrativos; o (b) su venta en el curso ordinario de las operaciones.	NIC 40, p.5
1020204	<b>DETERIORO ACUMULADO:</b> Cantidad en que el importe en libros de un activo excede a su importe recuperable.	NIC 40, NIC 37
10203	<b>ACTIVOS BIOLÓGICOS:</b> Se registran los animales vivos y las plantas en crecimiento, imputándose a este activo todos los costos hasta el punto de cosecha o recolección. Se registrarán a su costo o a su valor razonable. La determinación del valor razonable de un activo biológico, o de un producto agrícola, puede verse facilitada al agrupar los activos biológicos o los productos agrícolas de acuerdo con sus atributos más significativos, como por ejemplo, la edad o la calidad.	NIC 41, p.5
1020306	<b>DETERIORO ACUMULADO:</b> Cantidad en que el importe en libros de un activo excede a su importe recuperable.	

10204	<b>ACTIVO INTANGIBLE:</b> Registra el monto de los activos identificables, de carácter no monetario y sin apariencia física tales como: el conocimiento científico o tecnológico, el diseño e implementación de nuevos procesos o nuevos sistemas, las licencias o concesiones, la propiedad intelectual, los conocimientos comerciales o marcas adquiridas, los programas informáticos, las patentes, los derechos de autor, las películas, las listas de clientes, los derechos por servicios hipotecarios, las licencias de pesca, las cuotas de importación, las franquicias, las relaciones comerciales con clientes o proveedores, la lealtad de los clientes, las cuotas de mercado y los derechos de comercialización, entre otros. Cuando un activo no cumple la definición de activo intangible, el importe derivado de su adquisición o de su generación interna, por parte de la entidad, se reconocerá como un gasto del periodo en el que se haya incurrido. No obstante, si el elemento se hubiese adquirido dentro de una combinación de negocios, formará parte de la plusvalía reconocida en la fecha de adquisición.	NIC 38, p.8 - p.17
1020404	<b>(-) AMORTIZACIÓN ACUMULADA:</b> Sólo se amortizarán aquellos activos cuya vida útil es finita y en función de dichos años. El importe amortizable de un activo intangible con una vida útil finita, se distribuirá sobre una base sistemática a lo largo de su vida útil. La amortización comenzará cuando el activo esté disponible para su utilización, es decir, cuando se encuentre en la ubicación y condiciones necesarias para que pueda operar de la forma prevista por la gerencia.	NIC 38, p.97
1020405	<b>(-) DETERIORO ACUMULADO:</b> Es el exceso acumulado a la fecha del importe en libros de un activo sobre su importe recuperable.	NIC 16, p.6 - NIC 38, p.111 - NIC 36
10205	<b>ACTIVOS POR IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO:</b> Son las cantidades de impuestos sobre las ganancias a recuperar en periodos futuros, relacionadas con: (a) las diferencias temporarias deducibles; (b) la compensación de pérdidas obtenidas en periodos anteriores, que todavía no hayan sido objeto de deducción fiscal; y (c) la compensación de créditos no utilizados procedentes de periodos anteriores.	NIC 12
10206	<b>ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES:</b> Incluye otros activos no corrientes no incluidos en las cuentas anteriores.	
10207	<b>OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES:</b> Incluye otros activos no corrientes no incluidos en las cuentas anteriores.	

1020701	<b>INVERSIONES EN SUBSIDIARIAS.-</b> Una subsidiaria es una entidad, entre las que se incluyen entidades sin forma jurídica definida, tales como las fórmulas asociativas con fines empresariales, que es controlada por otra (conocida como controladora). 5 Una controladora o su subsidiaria puede ser un inversor en una asociada o un partícipe	NIC 27
1020702	<b>INVERSIONES ASOCIADAS.-</b> Un ente, sobre el cual el inversor ejerce influencia significativa y que no es una subsidiaria ni una participación en negocio conjunto.	NIC 28
1020703	<b>INVERSIONES EN NEGOCIOS CONJUNTOS.-</b> Esta Norma se aplicará al contabilizar las participaciones en negocios conjuntos y para informar en los estados financieros sobre los activos, pasivos, ingresos y gastos de los partícipes e inversores, con independencia de las estructuras o formas que adopten las actividades de los negocios conjuntos. No obstante, no será de aplicación en las participaciones en entidades controladas de forma conjunta mantenidas por: (a) entidades de capital riesgo, o (b) instituciones de inversión colectiva, fondos de inversión u otras entidades similares, entre las que se incluyen los fondos de seguro ligados a inversiones que se midan al valor razonable con cambios en resultados de acuerdo con la NIIF 9 Instrumentos Financieros y la NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición. Una entidad medirá estas inversiones al valor razonable con cambios en resultados de acuerdo con la NIIF 9. Un partícipe que mantenga una inversión de esa naturaleza revelará la información requerida en los párrafos 55 y 56.	NIC 31
2	<b>PASIVO</b>	
201	<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
20101	<b>PASIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADO:</b> Se registran en esta categoría los pasivos financieros que son parte de una cartera de instrumentos financieros que han sido designados por la entidad para ser contabilizados con cambios en resultados.	NIC 39, p.9
20102	<b>PASIVOS POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO:</b> Parte corriente de la obligación producto del contrato de arrendamiento financiero.	NIC 17

20103	<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR:</b> Obligaciones provenientes exclusivamente de las operaciones comerciales de la entidad en favor de terceros, así como los préstamos otorgados por bancos e instituciones financieras, con vencimientos corrientes y llevadas al costo amortizado.	NIC 32 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9	
20104	<b>OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS:</b> En esta cuenta se registran las obligaciones con bancos y otras instituciones financieras, con plazos de vencimiento corriente, y llevados al costo amortizado utilizando tasas efectivas. En esta cuenta se incluirán los sobregiros bancarios.	NIC 32 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9	
20105	<b>PROVISIONES:</b> Se registra el importe estimado para cubrir obligaciones presentes como resultado de sucesos pasados, ante la posibilidad de que la empresa, a futuro, tenga que desprenderse de recursos.	NIC 37, p.13 - p.15	
20106	<b>PORCION CORRIENTE OBLIGACIONES EMITIDAS:</b> Corresponde a la porción corriente de los saldos pendientes de pago a los inversionistas de emisiones de obligaciones autorizadas por la Institución.	NIC 32 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9	
20107	<b>OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES:</b> Incluyen las obligaciones presentes que resultan de hechos pasados, que deben ser asumidos por la empresa, tal el caso del pago del impuesto a la renta, de la retención en la fuente, participación a trabajadores, dividendos, etc.	NIC 32 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9	
20108	<b>CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS / RELACIONADAS:</b> Obligaciones con entidades relacionadas, que no provienen de operaciones comerciales. Las obligaciones con entidades relacionadas se reconocerán inicialmente por el costo de la transacción, posteriormente se medirán a su costo amortizado, utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos los pagos realizados.	NIC 32 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9 - NIC 24	
20109	<b>OTROS PASIVOS FINANCIEROS:</b> Incluye otras obligaciones financieras como comisiones u otros servicios que constituyen obligaciones actuales de la Compañía por efecto de eventos pasados.	NIC 37, p.13 - p.15	



20110	<b>ANTICIPOS DE CLIENTES:</b> Se registrará todos los fondos recibidos anticipadamente por parte de los clientes, en las cuales se debe medir el costo del dinero en el tiempo (interés implícito) de generar dicho efecto.	NIC 32 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9
20111	<b>PASIVOS DIRECTAMENTE ASOCIADOS CON ACTIVOS NO CORRIENTES DISPONIBLES PARA LA VENTA Y OPERACIONES DISCONTINUADAS:</b> Este rubro comprenderá aquellos pasivos asociados directamente con los activos no corrientes clasificados como mantenidos para la venta.	NIIF 5, p.38
20112	<b>PORCION CORRIENTE PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS:</b> Incluye la porción corriente de provisiones por beneficios a empleados, incluyendo los beneficios post-empleado, o aquellos generados por beneficios pactados durante la contratación del personal la compañía, así como los originados de contratos colectivos de trabajo.	NIC 19
202	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
20201	<b>PASIVOS POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO:</b> Porción no corriente de las obligaciones por contratos de arrendamiento financiero.	NIC 17
20202	<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR:</b> Porción no corriente de las obligaciones provenientes exclusivamente de las operaciones comerciales de la entidad a favor de terceros, así como los préstamos otorgados por bancos e instituciones financieras; llevadas al costo amortizado.	NIC 32 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9
20203	<b>OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS:</b> Porción no corriente de las obligaciones con bancos y otras instituciones financieras, llevados al costo amortizado utilizando tasas efectivas.	NIC 32 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9
20204	<b>CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS / RELACIONADAS:</b> Porción no corriente de las obligaciones con entidades relacionadas, que no provienen de operaciones comerciales. Las obligaciones con entidades relacionadas se reconocerán inicialmente por el costo de la transacción, posteriormente se medirán a su costo amortizado, utilizando el método de la tasa de interés efectiva, menos los pagos realizados.	NIC 32 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9 - NIC 24

20205	<b>OBLIGACIONES EMITIDAS:</b> Corresponde a la porción no corriente de los saldos pendientes de pago a los inversionistas de emisiones de obligaciones realizadas por la compañía, que fueron autorizadas por la Institución.	NIC 32 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9
20206	<b>ANTICIPOS DE CLIENTES:</b> Se registrará la porción no corriente de los fondos recibidos anticipadamente por parte de los clientes, en las cuales se debe medir el costo del dinero en el tiempo (interés implícito) de generar dicho efecto.	NIC 32 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9
20207	<b>PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS:</b> Incluye la porción no corriente de provisiones por beneficios a empleados, incluyendo los beneficios post-empleo, o aquellos generados por beneficios pactados durante la contratación del personal la compañía, así como los originados de contratos colectivos de trabajo.	NIC 19
20208	<b>OTRAS PROVISIONES:</b> Se registra el importe no corriente estimado para cubrir otras obligaciones presentes como resultado de sucesos pasados, ante la posibilidad de que la empresa tenga que desprenderse de recursos que involucren recursos económicos, cuando se puede estimar fiablemente	NIC 37, p.13 - p.15
20209	<b>PASIVO DIFERIDO:</b> Incluye pasivos diferidos que van a ser reconocidos en el tiempo como ingresos o como derechos de compensación tributaria.	
2020901	<b>INGRESOS DIFERIDOS:</b> Se incluye un importe específico por servicios subsiguientes que deben ser diferidos y reconocidos como ingreso de actividades ordinarias a lo largo del periodo durante el cual se ejecuta el servicio comprometido. El importe diferido es el que permite cubrir los costos esperados de los servicios a prestar según el acuerdo, junto con una porción razonable de beneficio por tales servicios.	NIC 18, p.11
3	<b>PATRIMONIO NETO</b>	
30101	<b>CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO:</b> En esta cuenta se registra el monto total del capital representado por acciones o participaciones en compañías nacionales, sean estas anónimas, limitadas o de economía mixta, independientemente del tipo de inversión y será el que conste en la respectiva escritura pública inscrita en el Registro Mercantil. También registra el capital asignado a sucursales de compañías extranjeras domiciliadas en el Ecuador.	NIC 32 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9

30102	<b>(-) CAPITAL SUSCRITO NO PAGADO, ACCIONES EN TESORERÍA:</b> Se registrará el monto adeudado del capital, así como el valor de las acciones de propia emisión readquiridas por la entidad, para lo cual deberá haber cumplido con lo dispuesto en el artículo 192 de la Ley de Compañías. Estas cuentas son de naturaleza deudora.	NIC 32 - NIC 39 - NIIF 7 - NIIF 9
302	<b>APORTES DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN:</b> Comprende los aportes efectuados por socios o accionistas para futuras capitalizaciones que tienen un acuerdo formal de capitalización a corto plazo, y que por lo tanto califican como patrimonio.	NIC 32, p.11
304	<b>RESERVAS:</b> Representan apropiaciones de utilidades, constituidas por Ley, por los estatutos, acuerdos de accionistas o socios para propósitos específicos de salvaguarda económica.	
30401	<b>RESERVA LEGAL:</b> De conformidad con los artículos 109 y 297 de la Ley de Compañías, se reservará un 5 o 10 por ciento de las utilidades líquidas anuales que reporte la entidad.	
30402	<b>RESERVAS FACULTATIVA, ESTATUTARIA:</b> Se forman en cumplimiento del estatuto o por decisión voluntaria de los socios o accionistas.	
30403	<b>RESERVA DE CAPITAL:</b> Saldo proveniente de la corrección monetaria y aplicación de la Norma Ecuatoriana de Contabilidad 17 (hasta año 2000), el mismo que puede ser utilizado en aumentar el capital o absorber pérdidas.	
305	<b>OTROS RESULTADOS INTEGRALES:</b> Reflejan el efecto neto por revaluaciones a valor de mercado de activos financieros disponibles para la venta; propiedades, planta y equipo; activos intangibles y otros (diferencia de cambio por conversión-moneda funcional).	

30501	<b>SUPERAVIT POR ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA:</b> Registra la ganancia o pérdida ocasionada por un activo disponible para la venta se reconocerá en otro resultado integral, con excepción de las pérdidas por deterioro del valor y ganancias y pérdidas de diferencias de cambio en moneda extranjera.	NIC 39, p.55
30502	<b>RESERVA POR REVALUACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO:</b> Registra para las propiedades, planta y equipo valorados de acuerdo al modelo de revaluación, el efecto del aumento en el importe en libros sobre la medición basada en el costo. El saldo de la Reserva por revaluación de un elemento de propiedades, planta y equipo incluido en el patrimonio neto podrá ser transferido directamente a los resultados del ejercicio de acuerdo a la utilización del activo, o al momento de la baja del activo.	NIC 16, p.31
30503	<b>RESERVA POR REVALUACIÓN DE INTANGIBLES:</b> Cuando un activo intangible se contabiliza por su valor revaluado, se registra el efecto del aumento en el importe en libros del intangible con relación al valor de mercado del mismo.	NIC 38, p.75
30504	<b>OTROS SUPERAVIT POR REVALUACIÓN:</b> Otras revaluaciones.	
306	<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>	NIC 1, p.54 (r)
30601	<b>GANANCIAS ACUMULADAS:</b> Contiene las utilidades netas acumuladas, sobre las cuales los socios o accionistas no han dado un destino definitivo.	
30602	<b>(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS:</b> Se registran las pérdidas de ejercicios anteriores, que no han sido objeto de absorción por resolución de junta general de accionistas o socios.	

30603	<b>RESULTADOS ACUMULADOS POR ADOPCION POR PRIMERA VEZ DE LAS NIIF:</b> Se registra el efecto neto de todos los ajustes realizados contra Resultados Acumulados, producto de la aplicación de las NIIF por primera vez, conforme establece cada una de las normas.	NIIF 1
307	<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>	
30701	<b>GANANCIA NETA DEL PERIODO:</b> Se registrará el saldo de las utilidades del ejercicio en curso después de las provisiones para participación a trabajadores e impuesto a la renta.	
30702	<b>(-) PÉRDIDA NETA DEL EJERCICIO:</b> Registra las pérdidas provenientes del ejercicio en curso.	
4	<b>INGRESOS</b>	
	Incluye tanto a los ingresos de actividades ordinarias como las ganancias. Los ingresos de actividades ordinarias surgen en el curso de las actividades ordinarias de la entidad, y corresponden a una variada gama de denominaciones, tales como ventas, honorarios, intereses, dividendos, alquileres y regalías. Son ganancias otras partidas que, cumpliendo la definición de ingresos, pueden o no surgir de las actividades ordinarias llevadas a cabo por la entidad. Las ganancias suponen incrementos en los beneficios económicos y, como tales, no son diferentes en su naturaleza de los ingresos de actividades ordinarias. Los ingresos se registrarán en el período en el cual se devengan.	MC p.74 - p.77
41	<b>INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS:</b> Son aquellos que surgen en el curso de las actividades ordinarias de la entidad y adoptan una gran variedad de nombres, tales como ventas, comisiones, intereses, dividendos y regalías.	NIC 18

4101	<p><b>VENTA DE BIENES:</b> Se registran los ingresos procedentes de la venta de bienes, y de acuerdo a la norma deben ser reconocidos y registrados en los estados financieros cuando se cumplen todas y cada una de las siguientes condiciones: (a) la entidad ha transferido al comprador los riesgos y ventajas, de tipo significativo, derivados de la propiedad de los bienes; (b) la entidad no conserva para sí ninguna implicación en la gestión corriente de los bienes vendidos, en el grado usualmente asociado con la propiedad, ni retiene el control efectivo sobre los mismos; (c) el importe de los ingresos de actividades ordinarias pueda medirse con fiabilidad; (d) es probable que la entidad reciba los beneficios económicos asociados con la transacción; y, (e) los costos incurridos, o por incurrir, en relación con la transacción pueden ser medidos con fiabilidad.</p>	NIC 18, p.14
4102	<p><b>PRESTACIÓN DE SERVICIOS:</b> Se registran los ingresos por la prestación de servicios, cuando estos pueden ser estimado con fiabilidad, los ingresos de actividades ordinarias asociados con la operación deben reconocerse, considerando el grado de terminación de la prestación final del periodo sobre el que se informa.</p>	NIC 18, p.20
4103	<p><b>CONTRATOS DE CONSTRUCCION:</b> Estos ingresos deben registrarse utilizando el método de avance de obra conforme lo determina la NIC 11.</p> <p>Se reconocen cuando el resultado puede ser medido fiablemente, es probable que se reciban beneficios económicos, el grado de terminación de la transacción, en el balance, así como los costos incurridos o por incurrir, pueden ser medidos confiablemente.</p>	NIC 11, p.11, p.12, p.22
4104	<p><b>SUBVENCIONES DEL GOBIERNO:</b> Las subvenciones del gobierno deben reconocerse como ingresos sobre una base sistemática, a lo largo de los períodos necesarios para compensarlas con los costos relacionados. Las subvenciones del gobierno, incluyendo las de carácter no monetario por su valor razonable, no deben ser reconocidas hasta que no exista una prudente seguridad de que: (a) la entidad cumplirá con las condiciones ligadas a ellas; y, (b) se recibirán las subvenciones</p>	NIC 20, p.7 y p.12
4105	<p><b>REGALIAS:</b> Las regalías se consideran acumuladas (o devengadas) de acuerdo con los términos del acuerdo en que se basan y son reconocidas como tales con este criterio, a menos que, considerando la sustancia del susodicho acuerdo, sea más apropiado reconocer los ingresos de actividades ordinarias derivados utilizando otro criterio más sistemático y racional.</p>	NIC 18, p.30 (b), p.33

4106	<b>INTERESES:</b> Los intereses deben reconocerse utilizando el método del tipo de interés efectivo.	NIC 18, p.30 (a)
4107	<b>DIVIDENDOS:</b> Deben reconocerse cuando se establezca el derecho a recibirlos por parte del accionista.	NIC 18, p.30 (c)
4108	<b>OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS:</b> Incluyen el monto de otros ingresos ordinarios que no estuvieran descritos en los anteriores.	
51	<b>COSTO DE VENTAS Y PRODUCCION:</b> Comprende el costo de los inventarios vendidos, que comprende todos los costos derivados de la adquisición y transformación, así como otros costos indirectos de producción necesarios para su venta.	
5101	<b>MATERIALES UTILIZADOS O PRODUCTOS VENDIDOS:</b> Incluye todos aquellos materiales e insumos requeridos durante el proceso de elaboración de un producto, así como el costo de productos terminados vendidos durante el periodo.	
5102	<b>MANO DE OBRA DIRECTA:</b> Comprende el costo de sueldos y beneficios por los operarios que contribuyen al proceso productivo.	
5103	<b>MANO DE OBRA INDIRECTA:</b> Comprende el costo de sueldos y beneficios de la mano de obra consumida de personal que sirven de apoyo en la producción.	
5104	<b>OTROS COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION:</b> Comprenden todos aquellos costos que no se relacionan directamente con la manufactura, pero contribuyen y forman parte del costo de producción.	
42	<b>GANANCIA BRUTA:</b> Es la diferencia de los ingresos de operaciones continuadas menos los costos y gastos, antes del cálculo de la participación trabajadores e impuesto a la renta.	
43	<b>OTROS INGRESOS:</b> Comprenden otros ingresos que no son del curso ordinario de las actividades de la entidad, entre los que se incluyen: dividendos para empresas que no son holding, ingresos financieros, etc.	

52		<b>GASTOS</b>	
		La definición de gastos incluye tanto las pérdidas como los gastos que surgen en las actividades ordinarias de la entidad. Entre los gastos de la actividad ordinaria se encuentran, por ejemplo, el costo de las ventas, los salarios y la depreciación. Usualmente, los gastos toman la forma de una salida o depreciación de activos, tales como efectivo y otras partidas equivalentes al efectivo, inventarios o propiedades, planta y equipo. Son pérdidas otras partidas que, cumpliendo la definición de gastos, pueden o no surgir de las actividades ordinarias de la entidad. Incluye todos los gastos del periodo de acuerdo a su función distribuidos por: gastos de venta, gastos de administrativos, gastos financieros y otros gastos. Los gastos deben ser reconocidos de acuerdo a la base de acumulación o devengo.	MC p.78 - p.80
Subtotal B (A + 42 - 52)		<b>GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE 15% A TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA DE OPERACIONES CONTINUADAS:</b> Es el importe residual que queda tras haber deducido de los ingresos los gastos, antes de la deducción de participación trabajadores e impuesto a la renta.	MC p.105
61		<b>(-) 15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES:</b> Valor de la participación en ganancias de operaciones continuadas a favor de trabajadores, de conformidad con el Código de Trabajo.	
62 Subtotal C (B-61)		<b>GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS:</b> Es el importe residual de la ganancia en operaciones continuadas que queda tras haber deducido de los ingresos los gastos, antes de la deducción de impuesto a la renta.	
63		<b>(-) IMPUESTO A LA RENTA:</b> Es el impuesto corriente o la cantidad a pagar (recuperar) por el impuesto a las ganancias relativo a la ganancia (pérdida) fiscal del periodo en operaciones continuadas.	NIC 12, p.5
64 Subtotal D (C-63)		<b>GANANCIA (PÉRDIDA) DE OPERACIONES CONTINUADAS:</b> Incluye la ganancia neta de operaciones continuadas después de pago de impuestos originada de operaciones continuadas y disponibles para accionistas.	



71		<b>OPERACIONES DISCONTINUADAS:</b>	
72		<b>INGRESOS POR OPERACIONES DISCONTINUADAS</b>	
		<b>GASTOS POR OPERACIONES DISCONTINUADAS</b>	
		Una entidad presentará y revelará información que permita a los usuarios de los estados financieros evaluar los efectos financieros de las operaciones discontinuadas y las disposiciones de los activos no corrientes (o grupos de activos para su disposición).	NIIF 5, p.30
73		<b>GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE 15% A TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA DE OPERACIONES DISCONTINUADAS:</b> Es el importe residual de las ganancias en operaciones discontinuadas que queda tras haber deducido de los ingresos los gastos, antes de la deducción de participación trabajadores e impuesto a la renta.	NIIF 5, p.33
Subtotal E (71-72)			
74		<b>(-) 15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES:</b> Valor de la participación en ganancias de operaciones discontinuadas a favor de trabajadores, de conformidad con el Código de Trabajo.	
75		<b>GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS DE OPERACIONES DISCONTINUADAS:</b> Es el importe residual de la ganancia en operaciones discontinuadas que queda tras haber deducido de los ingresos los gastos, antes de la deducción de impuesto a la renta.	NIIF 5, p.33
Subtotal F (E-74)			
76		<b>(-) IMPUESTO A LA GANANCIA:</b> Es el impuesto corriente o la cantidad a pagar (recuperar) por el impuesto a las ganancias relativo a la ganancia (pérdida) fiscal del periodo en operaciones discontinuadas.	NIIF 5, p.33
77		<b>GANANCIA (PÉRDIDA) DE OPERACIONES DISCONTINUADAS:</b> Incluye la ganancia neta de operaciones continuadas después de pago de impuestos originada de operaciones continuadas y disponibles para accionistas.	NIIF 5, p.33
Subtotal G (F-6202)			
79		<b>GANANCIA (PÉRDIDA) NETA DEL PERIODO</b>	


Subtotal H (D+G)		Comprende la ganancia (pérdida) neta del periodo del total de operaciones continuadas y discontinuadas.	
81		<b>OTRO RESULTADO INTEGRAL: COMPONENTES DEL OTRO RESULTADO INTEGRAL</b>	
		Los componentes de otro resultado integral incluyen: (a) cambios en el superávit de revaluación (NIC 16 Propiedades, Planta y Equipo y NIC 38 Activos Intangibles); (b) ganancias y pérdidas actuariales en planes de beneficios definidos (párrafo 93A NIC 19 Beneficios a los Empleados).	NIC 1, p.90
82		<b>RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL AÑO</b>	
Subtotal H + 81		Incluye el resultado integral total del año que comprende la Ganancia (Pérdida) neta del periodo y el otro resultado integral.	
90		<b>GANANCIA POR ACCIÓN (SOLO EMPRESAS QUE COTIZAN EN BOLSA)</b>	
		Deberán revelar la ganancia por acción básica y diluida, en operaciones continuadas y discontinuadas, de los estados financieros separados o individuales de una entidad: (i) cuyas acciones ordinarias o acciones ordinarias potenciales se negocien en un mercado público (ya sea una bolsa de valores nacional o extranjera, o un mercado no organizado, incluyendo los mercados locales y regionales); o, (ii) que registre, o esté en proceso de registrar, sus estados financieros en una comisión de valores u otra organización reguladora, con el fin de emitir algún tipo de instrumento en un mercado público.	NIC 33, p.2
		En el caso de que una entidad presente estados financieros separados y estados financieros consolidados de acuerdo con la NIC 27 Estados Financieros Consolidados y Separados, información a revelar requerida por esta Norma sólo será obligatoria con referencia a la información consolidada.	NIC 33, p.4


9001	<b>GANANCIA POR ACCION BÁSICA:</b> Para calcular las ganancias por acción básicas, el número de acciones ordinarias será el promedio ponderado de las acciones ordinarias en circulación durante el periodo.	NIC 33, p.19
9002	<b>GANANCIA POR ACCIÓN DILUIDA:</b> La entidad calculará los importes de las ganancias por acción diluidas para el resultado del periodo atribuible a los tenedores de instrumentos ordinarios de patrimonio de la controladora y, en su caso, el resultado del periodo de las actividades continuadas atribuible a dichos tenedores de instrumentos de patrimonio. Para calcular las ganancias por acción diluidas, la entidad ajustará el resultado del periodo atribuible a los tenedores de instrumentos ordinarios de patrimonio de la controladora, y el promedio ponderado del número de acciones en circulación por todos los efectos dilusivos inherentes a las acciones ordinarias potenciales.	NIC 33, p.30-p.31
91	<b>UTILIDAD A REINVERTIR (INFORMATIVO):</b> Valor de las utilidades a reinvertir de acuerdo a las disposiciones tributarias vigentes.	


#### 4.2.2.2 PASO II: Puestos y Funciones




## **2. DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y FUNCIONES**


	DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y FUNCIONES	MEGA FERRETERO CHIMG			
		ÁREA DE CONTABILIDAD			
		CONTADOR GENERAL			
		Página	1	De	2
DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONES					
<p>1. <b>Descripción general del puesto.-</b> El contador es el responsable de elaborar y validar los registros contables que le sistema genera de forma automática, y realiza los registro contables directos, que se producen en el proceso contable, realizar los cierres mensuales, preparar los estados financieros e informar sobre el comportamiento de los parte financiera y las obligaciones pendientes que tiene la empresa a fin de garantizar su pago.</p> <p>2. <b>Descripción específica del puesto</b></p> <p><b>a. Atribuciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Elaborar los estados financieros observado la NIC 1.</li><li>✓ Revisar la declaración anual del impuesto a la renta.</li><li>✓ Revisar las declaraciones mensuales de retenciones en la fuente del IVA e impuesto a la renta.</li><li>✓ Revisar los ingresos, egresos y su afectación contable.</li><li>✓ Firmar conjuntamente con el gerente los cheques de la empresa.</li><li>✓ Revisar las conciliaciones bancarias mensualmente.</li><li>✓ Revisar, analizar y supervisar de la empresa con los respectivos ajustes y reclasificación de las cuentas.</li><li>✓ Solicitar la devolución del IVA cuando exista un pago mayor o un crédito tributario del Impuesto al Valor agregado.</li><li>✓ Preparar y emitir los estados financieros de acuerdo con las normas internacionales de contabilidad, políticas internas y la normativa legal que rige las actividades de la empresa.</li><li>✓ Asesorar a los diferentes niveles de la empresa sobre procedimientos contables.</li><li>✓ Realizar transferencias al exterior en el caso de importaciones de materiales de construcción y otros relativos al negocio.</li><li>✓ Mantener actualizado y realizar en coordinación con bodega y gerencia los inventarios de mercaderías y activos fijos.</li><li>✓ Ejecutar y controlar el presupuesto de la empresa.</li><li>✓ Controlar los anticipos entregados a proveedores y recibidos de clientes.</li><li>✓ Realizar las declaraciones mensuales del IVA y retenciones en al fuentes del impuesto a renta.</li><li>✓ Realizar la depreciación mensual de los activos fijos y la presentación de anexos.</li><li>✓ Cumplir con las demás funciones que le asigne el gerente relativo a su puesto de trabajo.</li></ul>					


	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y FUNCIONES</b>	MEGA FERRETERO			
		CHIMG			
		ÁREA		DE	
		CONTABILIDAD			
		CONTADOR GENERAL			
		Página	2	De	2
<b>DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONES</b>					
<p>b. <b>Relaciones de Trabajo</b> Se encuentra bajo la dependencia del Gerente General de la empresa a quien debe proporcionar informes contables oportunos y confiables y además trabaja en conjunto con todas la dependencias de la empresa.</p> <p>c. <b>Autoridad</b> Auxiliares de Contabilidad</p> <p><b>3. Perfil del Puesto</b></p> <p>a. <b>Educación Formal</b> Licenciado o Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, o mínimo título de tercer nivel en carreras afines.</p> <p>b. <b>Experiencia Laboral</b> Mínimo de 5 años en puestos similares</p> <p>c. <b>Habilidades y destrezas</b></p> <p><b>Habilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Creatividad</li><li>✓ Excelentes relaciones interpersonales</li><li>✓ Capacidad para tomar decisiones</li><li>✓ Ser responsable</li><li>✓ Efectuar cálculos matemáticos</li><li>✓ Análisis financiero</li></ul> <p><b>Destrezas</b> <b>Idioma:</b> Inglés nivel medio</p> <p><b>Programas Informáticos:</b> Microsoft Office, paquetes contables, Esquemas tributarios e internet</p> <p><b>Conocimientos en:</b> destreza para manejar programas del sistema Office, Word, Excel, a PowerPoint, así como para el uso del internet, entre otros requeridos para la elaboración de estados financieros, informes, presentación de análisis financiero, documentos interno y/o externo. Amplios conocimientos sobre contabilidad, legislación, tributación, laboral y el manejo de normas internacionales de contabilidad.</p>					

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y FUNCIONES</b>	MEGA FERRETERO			
		CHIMG			
		ÁREA DE CONTABILIDAD			
		AUXILIAR DE CONTABILIDAD 1			
		Página	1	De	2
DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONES					
<p>1. <b>Descripción general del puesto.-</b> Colaborar con el contador General en el control y contabilización de las operaciones</p> <p>2. <b>Descripción específica del puesto</b></p> <p><b>a. Atribuciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Elaborar los respectivos cuadros de las cuentas de compra, ventas y mercaderías.</li><li>✓ Brindar soportes a los diferentes departamentos de la empresa.</li><li>✓ Elaborar y presentar información financiera que solicita el contador general o la gerencia.</li><li>✓ Conciliar las cuentas bancarias</li><li>✓ Preparar la declaraciones del IVA, impuesto a la renta y entregar al contador</li><li>✓ Llevar las tarjetas auxiliares de los clientes y proveedores</li><li>✓ Llevar el registro de los activos fijos</li><li>✓ Velar por la integridad de la información y documentación financiera</li><li>✓ Archivar todos los documentos que respaldan las transacciones,</li><li>✓ Obtener las planillas del IESS para el pago.</li><li>✓ Realizar la depreciación de los activos fijos para revisión del contador general</li><li>✓ Otras funciones que le asigne el contador general.</li></ul> <p><b>b. Relación de trabajo</b> Comunicación y bajo supervisión del Contador General.</p> <p><b>c. Autoridad</b>  Ninguna</p> <p><b>d. Responsabilidad</b> e. Es responsable por el trabajo diario que realiza dentro de la empresa, y de las actividades que el Contador General le encomiende y brinda apoyo a los equipos de Trabajo de la empresa.</p> <p>3. <b>Perfil del Puesto</b></p> <p><b>a. Educación Formal:</b> Mínimo título de tercer nivel en carreras afines</p>					

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y FUNCIONES</b>	MEGA FERRETERO			
		CHIMG			
		ÁREA DE			
		CONTABILIDAD			
		AUXILIAR DE			
		CONTABILIDAD 1			
		Página	2	De	2
<b>DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONES</b>					
<b>b. Experiencia Laboral</b>					
<p>Mínimo de 2 años en puestos similares, experiencia en contabilidad general y de costos, conocimiento de paquetes contables para el registro de las transacciones en los registros contables, impuestos, aspectos laborales y el manejo de herramientas informáticas.</p>					
<b>c. Habilidades y destrezas</b>					
<b>Habilidades</b>					
<div><div>✓</div>Metódico, ordenado y planificador</div> <div><div>✓</div>Capacidad de análisis y de síntesis</div> <div><div>✓</div>Excelente relaciones interpersonales</div> <div><div>✓</div>Eficiente en la administración del tiempo</div> <div><div>✓</div>Comunicación efectiva tanto verbal como escrita</div> <div><div>✓</div>Dispuesto a colaborar</div>					
<b>Destrezas</b>					
<b>Idioma:</b> Inglés nivel medio					
<b>Programas Informáticos:</b>					
Microsoft Office, paquetes contables, Esquemas tributarios e internet					
<b>Conocimientos en:</b>					
<p>Procedimientos de oficina, procesamiento electrónico de datos. Sistemas operativos. Transcripción de datos, manejo del computador. Amplios conocimientos sobre contabilidad, legislación, tributación, laboral y el manejo de normas internacionales de contabilidad,</p>					




	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y FUNCIONES</b>	MEGA FERRETERO CHIMG			
		ÁREA DE CONTABILIDAD			
		AUXILIAR DE CONTABILIDAD 2			
		Página	1	De	2
<b>DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONES</b>					
<p><b>1. Descripción general del puesto.-</b> Puesto de trabajo técnico-operativo, es la encargada de asistir al contador general</p> <p><b>2. Descripción específica del puesto</b></p> <p><b>a. Atribuciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Se encarga del manejo de los activos fijos e inventarios</li><li>✓ Elabora ordenes de movilización de las mercaderías y del personal</li><li>✓ Realiza solicitudes de requerimientos de los materiales informado por bodega</li><li>✓ Archivo y custodia de los documentos contables y otra información.</li><li>✓ Y otras tareas afines a su puesto de trabajo que le asigne el contador general</li></ul> <p><b>b. Relación de trabajo</b></p> <p>Comunicación, subordinación y supervisión del Contador General a quien debe proporcionar información financiera relativa a su puesto de trabajo confiable, oportuno.</p> <p><b>c. Autoridad</b></p> <p>Ninguna</p> <p><b>d. Responsabilidad</b></p> <p>Es responsable del trabajo que realiza, además de las actividades que el contador General le asigne, brindará apoyo al equipo de trabajo del área.</p> <p><b>3. Perfil del Puesto</b></p> <p><b>a. Educación Formal:</b> Título de tercer nivel o estudiante de últimos años de universidad en carreras afines.</p> <p><b>b. Experiencia</b></p> <p>Mínimo 2 años en trabajos o cargos similares.</p>					

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y FUNCIONES</b>	MEGA FERRETERO CHIMG			
		ÁREA DE CONTABILIDAD			
		AUXILIAR DE CONTABILIDAD 2			
		Página	2	De	2
<b>DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONES</b>					
<b>c. Habilidades y destrezas</b>					
<b>Habilidades</b>					
<div>✓ Creatividad</div> <div>✓ Excelente relaciones interpersonales</div> <div>✓ Responsable</div> <div>✓ Seguir instrucciones verbales y escrita</div> <div>✓ Trabajar bajo presión de sus jefes</div>					
<b>Destrezas</b>					
<b>Idioma:</b> Inglés nivel medio					
<b>Programas Informáticos:</b>					
Microsoft Office, paquetes contables, Esquemas tributarios e internet					
<b>Conocimientos en:</b>					
Procedimientos de oficina, procesamiento electrónico de datos. Sistemas operativos. Transcripción de datos, manejo del computador. Amplios conocimientos sobre contabilidad, legislación, tributación, laboral y el manejo de normas internacionales de contabilidad y procedimientos de oficina.					

#### 4.2.2.3 PASO III: Normas y Procedimientos



### **3. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			RECURSOS FINANCIEROS			
			CONTABILIZACIÓN Y ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS			
			Página	1	de	6

**1. OBJETIVO:** Revisar y controlar que los registros contables reflejen la situación actual de la empresa a través de la presentación oportuna de Balances para la correcta toma de decisiones

## **2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

### **2.1 DEFINICIONES**

#### **2.2 ABREVIATURAS**

- **AC:** Auxiliar Contable
- **LD:** Libro Diario
- **LM:** Libro Mayor
- **CO:** Contador/a
- **GG:** Gerente General
- **PC:** Plan de Cuentas

### **3. RESPONSABILIDAD**


*La CO es la responsable de este procedimiento.*

#### **3.1 POLITICAS**

- Cada cuenta contable es asignada por la CO a un grupo del Plan de Cuentas.
- La CO definirá los asientos para el registro contable de: compras de bienes y/o servicios, ventas, cobros, y pagos.
- La CO y/o AC para el registro de gastos, al momento de ingresar las facturas deberán asignar la respectiva cuenta deudora de acuerdo al PC, y asignar al centro de costos que corresponda.
- Elaborar mensualmente los Estados de Resultados y de Situación Financiera con sus respectivos anexos de saldos de las cuentas que ameriten y semestralmente reportar ajustes de regulación.

#### **3.2 CONTROLES**

- Presentar balance de comprobación semestral.
- La CO revisará la asignación correcta de cada cuenta dentro del grupo al que corresponda.
- La CO verifica que los asientos estén correctamente efectuados, es decir con sus respectivas cuentas deudoras y cuentas acreedoras.
- La CO verifica que la cuenta de gasto esté asignada correctamente, y direccionada al respectivo centro de costos.
- La CO revisará los saldos del Mayor, con los Auxiliares correspondientes, que estén debidamente consistentes.
- El GG y la CO revisarán que los Estados de Resultados y Situación Financiera sean coherentes.

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>				MEGA FERRETERO CHIMG
					RECURSOS FINANCIEROS
					CONTABILIZACIÓN Y ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS
					Página 2 de 6

### DOCUMENTOS DE ENTRADA

- Plan de cuentas existente
- Auxiliares de: Caja, Bancos, Cuentas por Cobrar, Cheques Posfechados, Proveedores, Inventarios, Ventas, Compras, Retenciones, Notas de Crédito.

### DOCUMENTOS DE SALIDA

- Plan de cuentas final
- Reporte de libro diario
- Reporte de libro mayor
- Balances
- Reporte de anexos y notas explicativas al balance.

### PARAMETROS


#### GRUPOS DE CUENTAS

1. Activo
2. Pasivo
3. Patrimonio
4. Ingresos
5. Gastos

Dentro del grupo de gastos se determinará el centro de costos al que pertenece cada gasto


Estos centros de costos son:

Gastos proceso financiero contable	FCO
Gastos proceso atención al cliente	ACL
Gastos proceso servicio al cliente	LOG
Gastos proceso almacenamiento	ALM

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			RECURSOS FINANCIEROS			
			CONTABILIZACIÓN Y ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS			
			Página	3	de	6

ACTIVIDADES		
Resp.	No	Actividades
CO	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En el sistema se crean las cuentas en el módulo de contabilidad en la opción plan de cuentas, de acuerdo a la necesidad, asignándoles al grupo al que correspondan.</li> </ul>
	2	
	3	
	4	
CO y/o	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con los documentos de entrada se procede a la revisión correspondiente de los auxiliares con los saldos del libro mayor en el sistema, y se verifica su consistencia; se revisa que no existan diarios descuadrados para finalmente emitir los balances correspondientes.</li> </ul>
AC	1	
GG y CO		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controla que los balances reflejen la información financiera de la compañía de manera confiable, veraz y oportuna.</li> <li>- Elabora los Estados de Resultados y de Situación Financiera y balance de comprobación.</li> <li>- Ingresan las facturas de gastos, asignando la cuenta deudora correspondiente.</li> <li>- Revisan conjuntamente los balances.</li> </ul>

ANEXOS		
CÓDIGO	NOMBRE	FORMATO
Sin Código	Reporte de Plan de Cuentas	Anexo 6.1
Sin Código	Reporte de Libro Diario	Anexo 6.2
Sin Código	Reporte de Libro Mayor	Anexo 6.3
Sin Código	Estado de Resultados	Anexo 6.4
Sin Código	Estado de Situación Financiera	Anexo 6.5

	MEGA FERRETERO CHIMG			
	RECURSOS FINANCIEROS			
	CONTABILIZACIÓN Y ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS			
	Página	4	de	6

## REPORTE DE PLAN DE CUENTAS



mega ferretero  
**CHIMG**  
importadores

# PLAN DE CUENTAS


Catálogo 10  
Desde TODAS  
Hasta TODAS


Página 1 de 5  
Usuario: RVILLACIS  
Emitted el 7 May, 2010 a las 12:45 PM

Código	Nombre	Grupo	Nivel	Balance	Visible	Tipo
1.	ACTIVOS	S	1	N	S	AT
1.1.	CORRIENTE	S	2	N	S	
1.1.1.	DISPONIBLE	S	3	N	S	
1.1.1.01.	CAJA GENERAL	S	4	N	S	
1.1.1.01.01	Caja	N	5	N	S	CC
1.1.1.01.02	Caja chica	N	5	N	S	CF
1.1.1.01.03	Cheques	N	5	N	S	CH
1.1.1.01.04	Caja Tarjetas de Crédito	N	5	N	S	TC
1.1.1.02.	BANCOS	S	4	N	S	
1.1.1.02.01	Bc. Guayaquil Cta. Cte. 7145608	N	5	N	S	CB
1.1.1.02.02	Bc. Procredit Cta. Cte. 24030121306	N	5	N	S	CB
1.1.1.02.03	Bc. Pichincha Cta. Cte. 3219616704	N	5	N	S	CB
1.1.1.02.04	Bc. Produbanco Cta. Cte. 02080007259	S	5	N	S	CB
1.1.1.02.05	Bc. Produbank Cta. Cte. 00005000841	N	5	N	S	CB
1.1.1.02.06	Bc. Internacional Cta. Cte. 5300603820	N	5	N	S	
1.1.1.03.	INVERSIONES MONEDA NACION	S	4	N	S	
1.1.1.03.01	Inversiones corto plazo	N	5	N	S	
1.1.1.03.02	Inversiones largo plazo	N	5	N	S	
1.1.1.04.	INVERSIONES EXTRANJERAS	S	4	N	S	
1.1.1.04.01	Inversiones corto plazo	N	5	N	S	
1.1.1.04.02	Inversiones largo plazo	N	5	N	S	
1.1.2.	EXIGIBLE	S	3	N	S	
1.1.2.01.	CLIENTES	S	4	N	S	
1.1.2.01.01	Clientes	N	5	N	S	
1.1.2.01.02	(-) Prov. Cuentas Incobra	N	5	N	S	
1.1.2.02.	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	S	4	N	S	
1.1.2.02.01	Anticipos al personal	N	5	N	S	AS
1.1.2.02.02	Préstamos al personal	N	5	N	S	


## 6.2 LIBRO DIARIO

MEGA FERRETERO CHIMG (2016)		RUC:	
<b>Libro Diario</b>			
Desde:	Hasta:	Fecha del Reporte:	
DETALLE DEL			
Código	Nombre	Referencia	Concepto del Movimiento
Fecha:	Asiento:	Referen	Descri
<div style="text-align: right;">xxxxxx xxxxxx</div>			
Fecha:	Asiento:	Referen	Descri
<div style="text-align: right;">xxxxxx xxxxxx</div>			
<div style="text-align: right;">Total General: xxxxxxxx xxxxxxxx</div>			
08/10/2009 05:21:28		FINANCIERO	
		Página: 1	


	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	MEGA FERRETERO CHING			
		RECURSOS FINANCIEROS			
		CONTABILIZACIÓN Y ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS			
		Página	5	de	6

LIBRO MAYOR									
 <b>MAYOR GENERAL</b> del    /    /    al    /    /									
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> Oficina: MGK-MAT  Cuenta D: 1.  Cuenta H: 20.  Cliente: Ninguno  Proveedor: Ninguno  Empleado: Ninguno </div> <div> Página 22 de 22  Usuario:  Emtido el    a las    PM </div> </div>									
Catálogo:	Código:		Cuenta:		N°Diario	Fecha	Saldo Anterior:		
Oficina	Cliente	Concepto					Debe	Haber	Saldo
N°Registros:	0								
					TOTAL CUENTA	:	0.00	0.00	0.00
Catálogo:	Código:		Cuenta:		N°Diario	Fecha	Saldo Anterior:		
Oficina	Cliente	Concepto					Debe	Haber	Saldo
N°Registros:	0								
					TOTAL CUENTA	:	0.00	0.00	0.00
Catálogo:	Código:		Cuenta:		N°Diario	Fecha	Saldo Anterior:		
Oficina	Cliente	Concepto					Debe	Haber	Saldo
N°Registros:	0								
					TOTAL CUENTA	:	0.00	0.00	0.00
Catálogo:	Código:		Cuenta:		N°Diario	Fecha	Saldo Anterior:		
Oficina	Cliente	Concepto					Debe	Haber	Saldo
N°Registros:	0								
					TOTAL CUENTA	:	0.00	0.00	0.00
Catálogo:	Código:		Cuenta:		N°Diario	Fecha	Saldo Anterior:		
Oficina	Cliente	Concepto					Debe	Haber	Saldo
N°Registros:	0								
					TOTAL CUENTA	:	0.00	0.00	0.00


  

ESTADO DE RESULTADOS									
 <b>BALANCE DE RESULTADOS</b> desde    /    /    al    /    /									
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> Oficina: MGK-MAT  Catálogo: 10  C/1 ING: 4 / 4  C/1 EGR: 5 / 5  Mód: 3 </div> <div> Página 1 de 1  Usuario:  Emtido el    a las    PM </div> </div>									
C/1g.:	Código	Nombre	Total						
10	4.	ING RESOS							
10	4.1.	ING RESOS POR VENTAS							
10	4.1.1.	VENTAS NETAS							
10	4.1.2.	DESCUENTOS Y DEVOLUCIONES							
10	4.1.3.	COSTO DE VENTAS							
10	4.2.	ING RESOS NO OPERACIONALES							
10	4.2.1.	ING RESOS NO OPERACIONALES							
10	4.2.2.	OTROS ING RESOS							
10	5.	EG RESOS							
10	5.1.	GASTOS OPERACIONALES							
10	5.1.1.	GASTOS ADMINISTRATIVOS DE PERSONAL							
10	5.1.2.	GASTOS GENERALES DE ADMINISTRACION							
10	5.1.3.	FINANCIEROS							
RESULTADO DEL PERIODO									
<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div>_____ Aprobado por</div> <div>_____ Revisado por</div> <div>_____ Elaborado por</div> </div>									



	MEGA FERRETERO CHING			
	RECURSOS FINANCIEROS			
	CONTABILIZACIÓN Y ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS			
	Página	6	de	6

## ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA



### BALANCE GENERAL

al / /

Orden: MO KMAT  
Fecha:  
Código:  
Muel:

Página 1 de 1  
Usuario: :  
Estado: alas PM

Ctig. : Código	Nombre	Total
10 1.	ACTIVOS	
10 1.1.	CORRIENTE	
10 1.1.1.	DISPONIBLE	
10 1.1.2.	EXIGIBLE	
10 1.1.3.	REALIZABLE	
10 1.1.4.	PAGOS ANTICIPADOS	
10 1.2.	FIJO	
10 1.2.1.	NO DEPRECIABLE	
10 1.2.2.	DEPRECIABLE	
10 1.3.	OTROS ACTIVOS	
10 1.3.1.	DIFERIDO	
10 2.	PASIVOS	
10 2.1.	PASIVO CORTO PLAZO	
10 2.1.1.	PASIVOS CORRIENTES	
10 2.2.	PASIVO LARGO PLAZO	
10 2.2.1.	DEUDAS LARGO PLAZO	
10 2.3.	OTROS PASIVOS	
10 2.3.1.	OTROS PASIVOS	
10 3.	PATRIMONIO	
10 3.1.	CAPITAL SOCIAL	
10 3.1.1.	PATRIMONIO SOCIAL	
10 3.1.2.	RESULTADOS	
10 3.1.3.	RESERVAS	

Total Activo:


Total Pasivo y Patrimonio:

Resultado del Ejercicio Utilidad:

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE COMPRAS			
			COMPRAS			
			Página	1	de	8
<b>1. OBJETIVO:</b> Adquirir mercaderías con calidad, cantidad, precio y en forma oportuna en base a lo requerido por nuestros clientes.						

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS


**AC:** Auxiliar Contable  
**JC:** Jefe de compras  
**GG:** Gerente General  
**BR:** Bodeguero Responsable  
**SM:** Stock Mínimo: número base de artículos para poder atender a los clientes externos.  
**GV:** Gerente de Ventas  
**OC:** Orden de Compra  
**NP:** Nota pedido  
**OS:** Operador de Sistemas  
**LCA:** Línea de Competencia Alta.  
**NP:** Nota de Pedido.  
**NC:** Nota de Crédito.  
**RA:** Recepción y Almacenamiento  
**FA:** Facturadora(s)  
**PMA:** Proceso Mantenimiento  
**PGC-2:** Proceso Calificación Proveedores y Creación de Artículos  
**PGC.3:** Proceso Devolución de Compras  
**VI:** Vendedor Interno  
**VE:** Vendedor Externo.

## 3. RESPONSABILIDAD

- El Jefe de Compras es el responsable de este procedimiento.

### 3.1 POLITICAS

- ✓ Realizar una vez al mes la Reunión de Proveedores Ferreteros para negociar artículos similares con calidad, al menor precio y plazo. Acordes a la necesidad del mercado.
- ✓ Revisar quincenalmente el reporte de Análisis de rotación de inventarios para mantener el stock en cada una de las bodegas.
- ✓ Negociar y documentar el pedido realizado hasta que sea concretado.
- ✓ Informar al BR de los productos que el sistema reporta bajo el SM. Parámetro 4.2. y la elaboración del requerimiento.


	MEGA FERRETERO CHIMG			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	GESTIÓN DE COMPRAS			
	COMPRAS			
	Página	2	de	8

## NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

- ✓ Realizar Compras de mercadería con la modalidad de Prepago. Previa autorización de GG, según la Tabla de Proveedores de Pago Anticipado (Parámetro 4.1.).
- ✓ Solicitar autorización al GG para realizar la(s) compra(s) mayores de productos cuando tengan variación de precios y mantener un precio promedio para nuestros clientes.
- ✓ Realizar la compra de productos nuevos en base al requerimiento de la GV con la NP respectiva, los productos nuevos se solicitara en cantidades mínimas, con un precio competitivo en el mercado basado en los reportes presentados por los VE.
- ✓ Realizar compras para el PMA, mínimo dos proformas (cuando sea correctivos con montos, más de 200 dólares será con autorización del GG).

### 3.2 CONTROLES

- ✓ El JC y el BR coordinaran la elaboración del pedido a los Proveedores, para mantener el SM, en cada una de las bodegas y por línea. En base al reporte de análisis de rotación generado en el sistema y de acuerdo al parámetro 4.2.
- ✓ EL JC revisara que la factura este igual a la proforma o NP, en cantidad, precio y descuentos acordados al momento de la negociación, con los proveedores sea en ronda o fuera de la misma, y como constancia la(s) firma(s) de respaldo.
- ✓ El JC cuando realice una negociación por teléfono, por fax, o vía mail; utilizará la Nota del Pedido como respaldo, la cual será archivada posteriormente.
- ✓ El JC debe revisar e ingresar la factura del proveedor y en caso de encontrar alguna novedad, la anotara en el R1-PGC-3; además de notificar al proveedor del incumplimiento acordado o pro-formado por el mismo.
- ✓ El JC generará el documento de entrada / salida; en el sistema por la novedad existente en la recepción o por reposición de la mercadería adjuntándolo a la factura. Con la(s) firma(s) correspondiente. Y anotándole en el R1-PGC-3
- ✓ La AC revisará antes del pago o prepago, las novedades que se encuentren detalladas en el documento adjunto a la factura para poder cancelar o abonar a la misma.
- ✓ La AC debe revisar que los valores de las proformas prepagada cuadren con las facturas entregadas y debe pasar los documentos revisados al GG. Antes de realizar una nueva cancelación.
- ✓ El JC coordinara con la GV para realizar la compra de productos nuevos, mediante NP. (Cantidades mínimas y obtener un precio competitivo en el mercado).
- ✓ El JC confirma la cantidad de los productos solicitados como prepago y sean

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHING			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE COMPRAS			
			COMPRAS			
			Página	3	de	8

### 3.2.2 DOCUMENTOS DE SALIDA

- ✓ Factura del proveedor ingresada y firmada por el BR., y luego entregada AC.
- ✓ Documento adjunto a la factura del proveedor por alguna novedad existente o por reposición y luego anotándola en el R1-PGC-3.

## 4. PARAMETROS

### 4.1. TABLA DE PROVEEDORES CON PAGO ANTICIPADO

Proveedor	Dpto. Respaldo	Método
ETERNIT	Pedido / Proforma	Confirmación de Mercaderías en Stock Despachar
DISECUADO R	Pedido / Proforma	Confirmación de Mercad. en Importación
RIVAL	Pedido	Confirmación de Mercad. a Despachar
TEKA	Pedido / Proforma	Confirmación de Mercad. a Despachar
LAFARGE	Pedido / Proforma	Confirmación de Mercad. a Despachar

Con las Importaciones se programa en base a fecha requerimiento y plazo de entrega de acuerdo a lo negociado.

### 4.2. ADQUISICIONES

Perdidas en Ventas	Reporte generado mediante el sistema para su requerimiento urgente. (Considerando la línea).
--------------------	--


#### Análisis de Rotación de Inventarios.

Este se basará con el control bandera para su requerimiento o seguimiento.


- Bandera Roja.- Se encuentra bajo stock.
- Bandera Verde.- Se encuentra normal.
- Bandera Amarilla.- Se encuentra sobre el stock.
- Bandera Blanca.- Se encuentra sin movimiento (Precaución).

Nota.- Los requerimientos se realizarán no solo por un producto si no considerando la línea para mantener el SM. Siempre verificando el espacio físico en la bodega.


- Se realizará quincenalmente el reporte de Análisis de rotación de Inventarios, para realizar el requerimiento en coordinación con el BR.

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE COMPRAS			
			COMPRAS			
			Página	4	de	8

Responsable	No	Actividades
JC(1)	1	✓ Realizara una vez al mes la reunión con los proveedores ferreteros conjuntamente con el BR, coordinando la asistencia de los mismos vía telefónica, en base al calendario anual acordado para la negociación de productos similares fijando monto, precio, descuentos y plazo de entrega en una NP del Proveedor. (Las reuniones se efectuarán el tercer jueves de cada mes).
	2	✓ Generará el reporte de pérdidas en ventas semanalmente para realizar el requerimiento como urgente en caso de ser necesario, considerando la línea del producto (parámetro 4.2). Y los que sean requeridos bajo pedido o por volumen.
	3	✓ Generará el reporte de análisis de rotación de inventarios, cada quince días para su revisión y coordinar con el BR el requerimiento. En base al parámetro 4.2
	4	✓ Archivara por el lapso de quince días los reportes de Perdidas en ventas y el de Análisis de rotación. Como constancia de haberlos generado.
	5	✓ Realiza el seguimiento y revisión de las facturas, verificando que la mercadería sea recibida en su totalidad de acorde a lo negociado.
	6	✓ Gestionará con el proveedor entregas directas hacia los clientes y sean solicitados (NP) por la GV o el VE, con los datos del cliente. (Nombre del cliente, local, dirección, teléfonos y croquis de ser necesario).
	7	✓ Programara la recepción de la mercadería una semana antes del fin de mes para que las mismas sean ingresadas a tiempo, y no tener inconvenientes con las facturas que lleguen después de la fecha. Caso contrario se solita en cambio de la factura.
	8	✓ Coordinara con la GV para adquirir productos nuevos o especiales que sean requeridos en forma puntual. Con la NP (R2-PGV-1), si es necesario se negociarán en la reunión de proveedores, caso contrario fuera de la misma o Asistiendo a las ferias de la construcción.
	9	✓ Coordinara con las FA 1 y 2, la reposición de productos que sean vendidos por volumen para que el stock de las bodegas no sea afectado, previniendo así la pérdida en ventas.
	10	✓ Recibe entre semana a proveedores varios, fuera de la ronda de negociación para adquirir mercadería puntual sea de media o alta rotación en casos especiales, y de igual forma se determina precios, descuentos y tiempo de entrega en NP (Proveedor), para respaldo de lo acordado.

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE COMPRAS			
			COMPRAS			
			Página	5	de	8

<b>5. ACTIVIDADES</b>		
<b>Responsable</b>	<b>No</b>	<b>Actividades</b>
JC(1)	11	✓ Coordina con BR 1 y 2 el manejo de los artículos sin movimiento, para que los mismos no sean adquiridos nuevamente; o sean solicitados bajo la responsabilidad del cliente, con una NP de respaldo autorizada por la GV.
	12	✓ Coordina con el BR 1 y 2 para la recepción de la mercadería solicitada dentro del horario establecido de 08:30 a 12:00pm y de 15:00 a 17:00pm en los días laborables; o fuera de este horario en casos especiales en coordinación con el BR.
	13	✓ Recibe la factura del proveedor luego de ser revisada por el BR para verificar que esté de acuerdo a lo negociado y ésta sea ingresada inmediatamente al sistema por el JC. Si existe alguna novedad será anotada en el R1-PGC-3, y comunicado al proveedor.
	14	✓ Realizará los llamados de atención a los proveedores de la siguiente forma:
		○ El primer llamado de no conformidad al proveedor se lo hará verbalmente o telefónicamente.
	15	○ El segundo llamado lo realizará por escrito y si volviera a presentarse la reincidencia será
	16	considerada para la recalificación y búsqueda de un
	17	reemplazo si no tuviera justificativo. Aplicando el
	18	parámetro 4.3 del PGC-2.
	19	✓ Realizará el seguimiento respectivo hasta cerrar la novedad encontrada antes de la recalificación del proveedor.
20		✓ Entregará la factura a la AC para que revise si existen o no novedades, luego de lo cual procede a preparar los documentos de abono o cancelación de dicha factura.
		✓ Entregará a la AC las proformas aprobadas por el GG para su cancelación o abonar a la misma cuando sean de

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			<b>GESTIÓN DE COMPRAS</b>			
			<b>COMPRAS</b>			
			<b>Página</b>	<b>6</b>	<b>de</b>	<b>8</b>


## 6. ACTIVIDADES

Responsable	No	Actividades
JC(1)	21	✓ Visitará las ferias de la construcción en busca de nuevos proveedores ferreteros que ofrezcan artículos de alta rotación. Aplicando el parámetro 4.1 del PGC-2. En base a lo solicitado por la GV y los VE.
	22	✓ En caso de requerir algún implemento que no exista en la empresa y cuyo costo sea superior a 200 dólares; se solicitará mínimo tres proformas para que una de ellas sea aprobada por el GG y poder proceder a su adquisición.
	23	✓ En caso de utilizar materiales de la empresa para el MA, estos serán facturados a nombre de la misma. Indicando el motivo y anotándola en el R1-PMA-1.


AC(1)	24	✓ Realizara los pagos a los proveedores a tiempo, para evitar que la cuenta sea bloqueada; y sea motivo para que el proveedor no despache la mercadería y ésta no llegue a tiempo.
	25	✓ Realizara la cancelación total o parcial de las facturas del proveedor, teniendo siempre en cuenta las novedades adjuntas a las mismas. Si lo tuviera.
	26	✓ Realizara la cancelación de un nuevo pedido de la modalidad de prepago, deberá siempre liquidar el pedido anterior y determinar diferencias si las tuviera comunicándolo al JC para una solución inmediata.
	27	✓ Comunicara al JC cuando lleguen las N/C del proveedor, por el motivo de la novedad existente en las facturas del mismo, para que esta sea anotada en el R1-PGC-3. Y se justifique dicha novedad.
BR 1 y 2	28	✓ Coordinara con el JC la realización del pedido previa revisión del reporte generado en el sistema (Análisis de rotación), cada quince días para mantener un stock adecuado (SM), en cada una de las bodegas. Y evitar las pérdidas en ventas.
	29	✓ Revisará con el JC el reporte de pérdidas en ventas, y de ser necesario se solicitara como urgente los productos sin stock, además de considerar la línea del producto. Parámetro 4.2
	30	✓ Solicitarán un listado de los productos sin movimiento cada seis meses al OS. Y coordinarán con el JC para no realizar su compra, en caso de ser solicitado un producto de bajo movimiento, se lo realizará bajo la responsabilidad del cliente o del solicitante, y con autorización del GV.
	31	✓ Coordinaran con el GG y la GV, para una toma de decisiones sobre los productos sin movimiento.






	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHING			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE COMPRAS			
			COMPRAS			
			Página	8	de	8

## No 7.2 Conformidades Proveedores & Devolución Mercadería R1-PGC-3

 <b>No Conformidades Proveedores &amp; Devolución Mercadería</b>											
<b>NOTA:</b> será abreviado (CA)= Calidad // (MD)=Mal Despacho // (FA)= Falla // (PE)=Pendiente // (PR)= Precio // (IT)= Ingreso Temporal // (VA)=Varios. <b>AVISO (F)= Falla</b>											
Fecha Repor. = Movidad	Proveedor	# Factura	Cantidad	Descripción por Artículos	Motivo/vis	# Dto MGKS SALIDA	# Dto MGKS ENTRA DA	Solución a Realizar	Fecha Solución	Responsable /o CONTACTO	RESERVACION O SEGUIMIENTO

	MEGA FERRETERO CHIMG			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	GESTIÓN DE VENTAS			
	INTERNAS Y EXTERNAS			
	Página	1	de	20

1. **OBJETIVO** Asesorar y vender a nuestros Clientes los productos que distribuimos y los complementarios que podemos conseguir para satisfacer sus necesidades.

## 2. **DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

### 2.1. **DEFINICIONES**

- **VENTAS EXTERNAS:** Son las ventas que las realiza el VE mediante visitas a los Clientes Ferreteros y/o Profesionales.
- **VENTAS INTERNAS:** Son las Ventas que se las realizan en el almacén, donde el cliente acude a realizar la compra.

### 2.2. **ABREVIATURAS**


- **AC:** Acción Correctiva
- **AG:** Asistente de Gerencia, (RD: Representante de la Dirección).
- **AP:** Acción Preventiva
- **B1:** Bodeguero 1(Encargado de la Bodega 1)
- **B2:** Bodeguero 2(Encargado de la Bodega 2)
- **CO:** Corrección.
- **F1:** Facturador(a) 1 Cajera/Vendedor Interno Principal.
- **F2:** Facturador(a) 2 Cajera/Vendedor Interno Auxiliar.
- **FA:** Factura (s), Facturación
- **GG:** Gerente General
- **GV:** Gerente de Ventas
- **JC:** Jefe de Compras
- **OM:** Oportunidad de Mejora
- **OS:** Operador de Sistemas
- **RVC:** Reporte de Visitas de Clientes
- **TPD:** Tabla de Promociones y/o Descuentos
- **VE:** Vendedor(es) Externo(s)

### 3. **RESPONSABILIDAD**


- ✓ El GV es la persona responsable de que cumpla el proceso y los VE, F1y/o2 lo ejecutan.

#### 3.1. **POLITICAS**


- ✓ Los VE visitaran a los Clientes de acuerdo a las Rutas establecidas, las mismas que puede ser modificadas eventualmente de acuerdo al requerimiento del Cliente y a la Cartera Vencida previa autorización de GV.
- ✓ Los VE deben traer las Notas de Pedido R2-PGV-1 con toda la información vigente y solicitada en la misma. (Según Lista de Precios y TPD vigentes (Anexo 6.1). Caso contrario no será recibida la misma. Y si reincide en la falta el VE recibirá la mitad de la comisión de ese pedido; en caso de que el pedido sea tomado en el almacén telefónicamente se utilizará el formato R6-PGV-1 y no necesariamente debe estar con todos sus campos llenos, excepto cuando hay precios y descuentos especiales.

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	MEGA FERRETERO CHIMG			
		ÁREA DE CONTABILIDAD			
		GESTIÓN DE VENTAS			
		INTERNAS Y EXTERNAS			
		Página	2	de	20

- ✓ A los Clientes que pasen por fax los requerimientos, se le validara como Nota de Pedido el mismo fax, previa confirmación telefónica de haberlo recibido y constatar las existencias del mismo por parte de FA.
- ✓ Cuando un Cliente desea retirar del almacén mercaderías y no lo puede hacerlo personalmente, deberá enviar una orden de retiro o comunicar por teléfono el nombre de la persona que va a retirar la mercadería.
- ✓ En el caso de que se compruebe que el Vendedor Externo no se encuentra en su lugar de trabajo, no se reporta con su Jefe Inmediato y no ha justificado su ausencia; así como cuando éste no presenta el reporte de Visitas del día de trabajo. Se considerará a este día como no laborado y será descontado de los días de vacaciones o de su equivalente del total de ingresos percibidos en el mes.
- ✓ El VE, B1y/o2 y JC tienen la obligación de asistir a las Reuniones de Ventas, charlas por parte de los Proveedores y confirmar día y hora para su asistencia. Cuando se encuentre de viaje o no pueda asistir por fuerza mayor deberá presentar su respectivo justificativo e informarse de todos los puntos tratados en la Reunión. Se gravará una multa de \$2,50 por los atrasos y \$5,00 por la inasistencia injustificada a: las reuniones generales, reuniones de ventas, reuniones de líderes de proceso, charlas de capacitación y cualquier otro evento que promocióne la empresa notificando al personal pertinentemente, con excepción de las Reuniones Generales que se realizan cada Primer Lunes del Mes y las Reuniones de Ventas que se realizan el primer día laborable de cada semana; las mismas que se consideran notificadas por este medio.
- ✓ El VE debe entregar las Notas de pedido, los cobros y el Reporte de Visitas del día anterior hasta las 8:00 am del día laborable siguiente, Existiendo un período de gracia de 1 minuto diario de atraso, tiempo en el que no se impondrá ninguna sanción, superado ese tiempo, se le cobrará una multa de \$ 1,00. manteniéndose así hasta pasar los 10 minutos tope al mes, a partir de los cuales se duplicará el total de la multa, desde el primer atraso
- ✓ Los atrasos en la entrega de las recaudaciones de cobros de facturas o notas de débito, serán sancionados con una multa de \$2,50 la primera vez y del doble por reincidencia.
- ✓ Todas estas multas y descuentos no pueden superar el 10% de la remuneración mensual de cada trabajador y dicho valor recuperado pasaran a formar parte de un fondo en beneficio de los trabajadores de la Empresa.
- ✓ Los VE que se encuentren en otra zona y no le sea posible reportarse en la oficina deberá hacerlo mediante una llamada telefónica indicando que ya se encuentra laborando desde la primera visita al Cliente.
- ✓ Los VE que tuvieren faltas o incumplimientos comprobados de jornadas de trabajo se reportarán obligatoriamente desde la primera visita hasta la última visita de los Clientes.
- ✓ El VE que se encuentra en otra zona diferente a la que se realiza el despacho de mercadería, y este está programado antes que se reporte a la oficina. EL VE debe enviar por fax las Notas de Pedido, si no lo puede hacer, dictará el mismo telefónicamente a F1y/o2 o GV.
- ✓ Si el VE no realizó ningún contacto con el cliente, y éste realizara un pedido al almacén; al VE se le descontará el 50% de la comisión.
- ✓ Si el Cliente se queja por falta de atención del VE asignado, será advertido y en caso de reincidencia se le asignará otro VE.
- ✓ Cuando existen productos con un stock mínimo en la Lista de Precios el VE deberá confirmar con F1y/o2, B1y/o2, GV o JC la existencia de los mismos para separar o a su

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>				MEGA FERRETERO CHIMG			
					ÁREA DE CONTABILIDAD			
					GESTIÓN DE VENTAS			
					INTERNAS Y EXTERNAS			
					Página	3	de	20


- ✓ La Ruta de Ventas y Entregas pueden ser modificadas por fuerza mayor y/o autorización de GV si ese fuera el caso. F1y/o2 notificará al Cliente vía telefónica para indicar el día que va a llegar la mercadería solicitada.
- ✓ *Si se ofreció al Cliente un producto en un día determinado y no nos llega de Fábrica por diferentes causas el F1y/o2 debe llamar por teléfono al Cliente para comunicar del particular.*
- ✓ El VE deberá informar a GV mediante el R3-PGV-1 el trabajo realizado, las novedades del mercado, Reclamos de los Clientes.
- ✓ Si el VE necesita un descuento especial deberá solicitar a GV o GG.
- ✓ El VE, F1y/o2 deberán llenar el Registro de Información de Requerimientos de Nuevos Productos que solicita el mercado, R1-PGV-1, en el caso de no obtener toda la información se llenará con líneas los espacios en blanco.
- ✓ A los Clientes que tengan Cartera Vencida no se receptarán Pedidos ni se despachará la mercadería. Y si el VE o F1y/o2 tomaran el pedido a pesar del Cliente tener cartera vencida; dicho pedido pasará a aprobación de GV quién determinará si se despacha o no la mercadería.
- ✓ Las VI serán efectuadas por F1y/o2, que se convierten en Vendedores Internos.
- ✓ Definir TPD de acuerdo a las novedades del mercado por parte de GG o GV (Anexo 6.1) semanalmente la misma que se actualiza cuando hay cambios.
- ✓ Se realizará al menos una encuesta al año a nuestros Clientes para determinar su grado satisfacción, con los servicios que presta la Empresa.
- ✓ *Para los Clientes que requieren de algún producto que no tenemos en Stock, se les solicitará un anticipo de acuerdo al Parámetro 4.1, para proceder a realizar el pedido correspondiente al proveedor y se le confirmará el tiempo de entrega.*
- ✓ Si el Cliente anula, cambia o corrige algún producto en la Nota de Pedido se procederá a realizar la enmendadura, la que se confirmará con una firma de la persona que tomo la misma.

	MEGA FERRETERO CHIMG			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	GESTIÓN DE VENTAS			
	INTERNAS Y EXTERNAS			
	Página	3	de	20

- ✓ El JC será el responsable de actualizar el catálogo de productos cuando exista alguna variación en el mismo.
- ✓ Si los Clientes requieren información de los productos que comercializamos se les entregará una carpeta con la información disponible adjuntando una carta de presentación.

### 3.2. CONTROLES

- ✓ Revisar que todos los campos de las Notas de Pedido se encuentren llenos.
- ✓ Autorizar la facturación de las Notas de Pedidos de Clientes, previa revisión de Cartera y Cupo del mismo para su respectivo despacho.
- ✓ Recibir e impulsar la entrega del Registro de Requerimiento Artículos Nuevos por parte del VE. R1-PGV-1, el mismo que será entregado al JC en las reuniones.
- ✓ Verificar o delegar el control de la visita del VE a los Clientes mediante llamadas telefónicas o visitas al mismo.
- ✓ *Controlar que se efectuó el descuento en rol de pagos a VE, por el atraso o la inasistencia a la jornada de trabajo, Reunión de Ventas, Reuniones Generales, charlas o cursos realizados por los proveedores.*
- ✓ Revisar que se facturen con los precios determinados en la TPD. (Anexo 6.1). Revisar semanalmente el avance del cumplimiento del presupuesto, la efectividad de las visitas de los VE a los Clientes, rotación y requerimiento de los productos nuevos (Anexo 6.4).

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>				MEGA FERRETERO CHIMG			
					ÁREA DE CONTABILIDAD			
					GESTIÓN DE VENTAS			
					INTERNAS Y EXTERNAS			
					Página	4	de	20

### 3.2.1. DOCUMENTOS DE ENTRADA

- ✓ Nota de Pedido R2-PGV-1, (Anexo 6.2)
- ✓ Nota de Pedido telefónico R11-PGV-1 (Anexo 6.10)
- ✓ Registro de Requerimiento de Productos Nuevos R1-PGV-1 (Anexo 6.8).
- ✓ Solicitud de Crédito (R1-PGV-3)
- ✓ Lista de Precios
- ✓ TPD (Anexo 6.1)
- ✓ Catalogo
- ✓ Reporte de Visita a Vendedores R3-PGV-1 (Anexo 6.3)
- ✓ Hoja de Recepción de Reclamo de Garantía R1-PRA-2 (Anexo 6.12)


### 3.2.2. DOCUMENTOS DE SALIDA

- ✓ Reporte de Visitas Clientes (lleno) R3-PGV-1(Anexo 6.3)
- ✓ Nota de Pedido R2-PGV-1(Anexo 6.2)
- ✓ Registro de Requerimiento de Nuevos Artículos R4-PGV-1 (Anexo 6.8) llenos.
- ✓ Solicitud de Crédito (R1-PGV-3) llena.

## 4. PARAMETROS


### 4.1. TABLA DE PRODUCTOS Y ANTICIPOS

ROTACION DEL PRODUCTO	TIPO DE CLIENTE	% DE ANTICIPO
ALTA (A)	Frecuente	0 %
	Nuevo	20 %
MEDIA (B)	Frecuente	0 %
	Nuevo	50 %
BAJA (C)	Frecuente	0 %
	Nuevo	80 %

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>				MEGA FERRETERO CHING			
					ÁREA DE CONTABILIDAD			
					GESTIÓN DE VENTAS			
					INTERNAS Y EXTERNAS			
					Página	5	de	20

## 4.2. RUTA DE VISITAS A CLIENTES

	ZONAS RUTAS											ZONAS RUTA AMBATO										
DIAS	CHIMBORAZO (JM,WH,AR),MOCHA	COTOPAXI (JG,SZ)	PUYO (JM)	TENA (JM)	PROV.BOLIVAR (SZ)	TOTORAS-PELLEO(AR)-PATATE-HUAMBALO	CEVALLOS-QUERO(DM)	PINILLO QUISAPINCHA (SZ)	BAÑOS(JM)	PILLARO(WH)	GUAMOTE-CHUNCHI-ALAUZI (AR)	OTAVALO-ATUNT.COTACACHI-IBARRA-TULCAN, SAN GABRIEL (DM)	QUITO (RC CG)	CAYAMBE(CG)	AV. BOLIVARIA,PICAHUA, TERREMOTO, HUACHI TOTORAS	AV. ATAHUALPA, MANUELITA SAENZ (JG)	HUACHI, ALOBAMBA, TISALEO	MAGDALENA, SANTA ROSA, J. BENIGNO VELA PILAHUIN	ATHUALPA MARTINEZ CUNCHIBAMBA IZAMBA (SZ)	AV. PICHINHCHA Y LOS CHASQUIS (DM JG)	CENTRO DE LA CIUDAD	
LUNES	X		X								X		X	X	X							
MARTES	X		X				X				X		X	X							X	
MIRCOLES		X	X		X			X			X		X	X		X			X		X	
JUEVES	X	X		X							X		X							X	X	
VIERNES		X							X		X		X				X	X			X	
LUNES	X				X										X							
MARTES	X				X								X								X	
MIRCOLES		X			X	X							X			X					X	
JUEVES	X	X											X							X	X	
VIERNES		X					X		X				X				X	X			X	
LUNES	X		X								X		X	X	X							
MARTES	X		X				X				X		X	X							X	
MIERCOLES		X	X			X			X		X		X			X			X		X	
JUEVES	X	X		X							X		X							X	X	
VIERNES		X					X		X				X				X	X			X	
LUNES	X												X		X							
MARTES	X				X								X								X	
MIERCOLES		X			X	X							X			X					X	
JUEVES	X	X			X					X			X							X	X	
VIERNES		X					X		X		X		X				X	X			X	


	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE VENTAS			
			INTERNAS Y EXTERNAS			
			Página	6	de	20

## 5. ACTIVIDADES


### 5.1. VENTAS

Responsable	No	Actividad
VE (7)		<b>VENTAS EXTERNAS</b>
	1	Visita a los Clientes de acuerdo a la Ruta planificada o establecida (Parámetro 4.3) la misma que puede ser modificada
	2	de acuerdo al requerimiento del Cliente y con autorización de GV
	3	En caso de no realizar la visita a algún cliente por cualquier motivo; el VE deberá hacer una llamada telefónica al cliente para consultar los requerimientos que tiene el mismo, llenando <i>en la Nota de pedido telefónico R6-PGV-1</i> .
	4	<b>Cuando se trata de Clientes Frecuentes:</b> Proporciona asesoramiento a los clientes de todos productos que se dispone y de los nuevos, se les actualiza en los precios según líneas o artículos que se hayan modificado su precio o descuento de acuerdo a TPD, (Anexo 6.1).
	5	<b>Cuando se trata de Clientes Nuevos:</b> Asesora en cuanto a los productos que se distribuye, le informa sobre las políticas de crédito, le hace llenar una solicitud de crédito la misma que debe tener adjunto la copia del RUC, CI, ver (Procedimiento Solicitud de crédito).
	6 7	Si el cliente está de acuerdo con el producto y el precio ofrecido se toma el Pedido, el mismo que debe ser llenado con todos los datos completos del Cliente, del producto, precio y descuento, si por cualquier motivo el cliente anula algún producto en la Nota de Pedido se procederá a realizar la enmendadura con una firma del VE en la línea corregida. Al Cliente se le entrega una copia del mismo y se lo hace firmar, previa indicación de que revise los precios y cantidades que consta en la Nota de Pedido. R2-PGV-1. Además si el cliente solicita un producto que no tenemos en stock debe resaltar e informar a GV para que realice la gestión con el JC para la adquisición del mismo. Cuando existen productos con un stock mínimo en la Lista de Precios deberá confirmar FA, GV, JC, B1y/o2 la existencia de los mismos para separar o a su vez anticiparle al Cliente que es posible que no le llegue ese producto.




	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE VENTAS			
			INTERNAS Y EXTERNAS			
			Página	7	de	20


	<p>Si se ofreció al Cliente un producto en un día determinado y no nos llega de Fábrica por diferentes causas se debe llamar al Cliente a comunicar del particular</p> <p>Registra en la Hoja de Requerimientos de Productos</p> <p>Nuevos R1-PGV-1, todos los artículos afines que el Cliente requiera. y entrega a GV</p> <p>Realiza un reporte de Visitas a los clientes en el que se anota las horas de visita al Cliente, el número de la Nota de Pedido, de Recibo de Cobro y las novedades con las que se encontró donde el Cliente las mismas que pueden ser por precios de la competencia, novedades en el despacho de la mercadería y cualquier inquietud o sugerencia que tenga el Cliente R3-PGV-1.</p> <p>Se reporta en la oficina y entrega las Notas de pedido, el Reporte de Visitas, Solicitud de Crédito y novedades al GV y los cobros en Caja a primera hora del día siguiente, luego de haber terminado su trabajo en la respectiva ruta o envía por fax el pedido realizado para facilitar su despacho.</p> <p>Cada semana debe confirmar y asistir a las Reuniones de Ventas.</p> <p><i>Asisten a las charlas que organizan los proveedores y cualquier tipo de evento que realiza la empresa.</i></p>
--	---

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE VENTAS			
			INTERNAS Y EXTERNAS			
			Página	8	de	20


Responsable	No	Actividad
F1y/o2 (2)		<b>VENTAS INTERNAS</b>
	1	<b>Ventas Internas.-</b> Recibe al Cliente en el almacén, el mismo que es atendido en forma personalizada.
	2	- <b>Cuando se trata de Clientes Frecuentes.-</b> Si necesitan realizar una compra en el almacén se le informa de las novedades de los precios y de las promociones vigentes de los productos que está comprando, en el caso que las compras sean a crédito se solicita autorización a GV para proceder a facturar, luego se le hace firmar el documento para posteriormente realizar el cobro a través del VE.
	3	- <b>Cuando se trata de Clientes Nuevos.-</b> Asesora en cuanto a los productos que se distribuye, en el caso de requerir crédito informa sobre las políticas, se hace llenar una Solicitud de Crédito la misma que debe tener adjunto la copia del RUC ,CI , (Procedimiento Solicitud de Crédito).
	4	Informa sobre el servicio de atención personalizada por parte del V E, e informa a GV para que asigne un VE al mismo.
	5	- <b>Cuando se trata de Clientes Consumidor Final.-</b> Se lo atiende según sus requerimientos para posteriormente facturar y realiza el cobro de la misma cuando es en efectivo caso contrario la se le enviará donde la CA para que realice el cobro.
	6	Inmediatamente al cliente se le indica que pase a retirar su mercadería de Bodega 1 y/o 2 para su respectivo despacho en caso de requerir que se le entregue a domicilio se coordina con el Bodeguero 2 para su entrega.
	7	<i>Realiza la atención telefónica a los Clientes en forma inmediata, utilizando el formato de la Nota de Pedido R6-PGV-1 para tomar pedidos el mismo que no necesariamente debe estar con todos sus campos llenos, excepto cuando hay descuentos especiales los mismos que deben ser autorizados por GV. Si existen correcciones en el pedido deberá tener la firma en la línea corregida de la persona que tomo la Nota de pedido, e informarles los precios de los productos según sea el caso.</i>
	8	<i>Deberá llamar al Cliente e indicar que no va a recibir el producto en el día establecido, cuando se cambia de día de entrega a determinada Ruta o si el producto ofrecido no ha llegado para su despacho.</i>
		Registra en el Hoja de Requerimientos de Productos Nuevos, todos los artículos afines que el Cliente requiera. R1-PGV-1
		En caso que el Cliente requiera productos especiales que son solo bajo pedido y no los tenemos en stock, la Copia de la Nota de Pedido se entrega a JC para su requerimiento. Realiza Cotizaciones para los Clientes.

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE VENTAS			
			INTERNAS Y EXTERNAS			
			Página	9	de	20

Responsable	No	Actividad
GV (1)	1	<b>ACTIVIDADES DEL GV EN EL PROCEDIMIENTO DE VENTAS</b>
	2	Autoriza o rechaza la Nota de Pedido del Cliente entregadas por el VE o F1y/o2 de acuerdo a la cartera mediante un visto Bueno con fecha y hora ubicado en la parte inferior del mismo, y pasa a Facturación solo las autorizados para su procesamiento, los que no son autorizados se archivan en una carpeta de pedidos No Facturados
	3	los mismos que permanecen en la misma hasta que sean autorizados. Revisa las novedades con los VE y realiza el seguimiento de las mismas para dar solución, en lo que se refiere a las novedades de precios se pasa al GG para definir conjuntamente las promociones y descuentos.
	4	Elabora un Reporte de Resumen de Ventas Semanal y mensual (Anexo 6.4) en el que constan los montos de Ventas, las Carteras y la efectividad de las visitas a los clientes el mismo que es presentado a GG para indicarles en la Reunión de Ventas a los VE.
	5	Recibe permanentemente de los VE y F1y/o2 la Hoja de Productos Nuevos los mismos que se entrega al JC y en la reunión de Ventas y en consenso con los VE se analiza los productos que son factibles traer.
	6	<i>Organiza cada semana una reunión de Ventas con los VE, GG, JC y B1 y B2, en la que se analizan todas las novedades del mercado, los productos nuevos por traer y los que están sin rotación y se elabora un acta, como constancia de la reunión. Se les entrega una Lista de Precios actualizada con stocks y precios nuevos si ha habido alguna variación y la TPD para la semana.(Anexo 6.1)</i>
	7	<i>Entrega el Reporte de Cartera Resumido actualizado y se va revisando con cada uno de los VE las facturas vencidas.</i>
	8	<i>Asigna el VE a los clientes nuevos de acuerdo a su ubicación. Y cambia de VE a los Clientes que no están siendo atendidos por los mismos.</i>
	9	Apoya a los VE, F1y/o2 mediante visitas con o sin él VE o por medio de llamada telefónicas al Cliente, para medir su satisfacción.
	10	<i>Realiza un control y un seguimiento de las visitas realizadas por el VE a los clientes mediante llamadas telefónicas y las registra en el mismo reporte de Visitas R3-PGV-1, indicando al Cliente que se ha verificado la visita.</i> Coordina con el JC la adquisición de los productos especiales o que son bajo pedido y los productos que están bajo el stock mínimo mediante una copia de la Nota de Pedido del Cliente.

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE VENTAS			
			INTERNAS Y EXTERNAS			
			Página	10	de	20


Responsable	No	Actividad
GV (1)	11	<i>Cada Inicio de año elabora los Presupuestos de Ventas junto con el GG en función al promedio de ventas del año anterior involucrando y comprometiendo a los VE, F1 y/o2. Permanentemente controla el avance del mismo y analiza con cada VE los problemas de la zona que impidan o que faciliten el cumplimiento del mismo.</i>
	12	Elabora un resumen de Ventas de todo el año mes a mes, utilizando el Formato Ventas Acumuladas del Año (Anexo 6.5). Y el Promedio de Ventas de los VE, F1y/o2, de todo el
	13	año mes a mes utilizando el Formato Ventas Promedio por
	14	Vendedor, (Anexo 6.6). Elabora y actualiza la TPD de la semana, (Anexo 6.1) y entrega a los VE, F1y/o2 en caso de existir variaciones.
	15	Revisa semanalmente el avance del cumplimiento del
	16	Presupuesto de Ventas, la efectividad de las visitas de los VE a los Clientes e informa a GG.
	17	Autoriza las cotizaciones. Recibe del OS el listado de productos requeridos por la entidad contratante del sitio de Compras Públicas y analiza precios y existencias.
		Coordina con OS el envío de la oferta Técnica a la Entidad Contratante.

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE VENTAS			
			INTERNAS Y EXTERNAS			
			Página	11	de	20

JC(1)	1	ACTIVIDADES DEL JC EN EL PROCEDIMIENTO DE VENTAS
	2	Actualiza el portafolio de productos permanentemente en caso de ser necesario.
	3	Informa las novedades en la reunión de Ventas sobre los cambios de precios de los productos y se analiza conjuntamente con VE el requerimiento de productos nuevos llegando a un consenso para ver que producto Nuevo se solicita.
	4	<i>Comunica a GV si va existir escasez de algún producto para que a su vez comunique a los VE.</i>
	5	Recepta Nota de Pedido de productos especiales y/o Nuevos que son solo bajo pedido para a ser adquiridos.
	6	<i>Realiza la gestión para el requerimiento de productos Nuevos e informa a los VE al precio que va a salir dicho producto para proceder a traer o no, e informa a GG para su aprobación.</i> Revisa e informa sobre la adquisición y rotación de los productos Nuevos.


B1y/o2 (2)	1	ACTIVIDADES DEL B1y/o2 EN EL PROCESO DE VENTAS Asiste a las reuniones de Ventas e informa sobre las novedades existentes de su respectiva Bodega en lo referente al stock de los productos Nuevos de Baja y Alta Rotación.
------------	---	---

Responsable	No	Actividad
GG(1)	1	ACTIVIDADES DEL GG EN EL PROCESO DE VENTAS <i>Revisa con el GV las novedades del mercado.</i>
	2	Compara los costos, stocks de los productos con los precios del mercado definiendo estrategias puntuales.
	3	Realiza las promociones de líneas o de productos conjuntamente con GV, por tiempo determinado, de acuerdo a la TPD,( Anexo 6.1)
	4	Revisa y ajusta los Presupuestos e Indicadores de Ventas anuales presentados por GV.
	5	Recibe permanentemente las novedades del mercado y sugerencias por parte GV y VE en las reuniones de Ventas para la adquisición de nuevos productos.

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE VENTAS			
			INTERNAS Y EXTERNAS			
			Página	12	de	20


Responsable	No	Actividad
OS(1)	1	ACTIVIDADES DEL OS EN EL PROCESO DE VENTAS Ingresa al sistema en la página web de compras públicas para revisar las invitaciones realizadas a la empresa y se entrega a la Gerente de Ventas el listado de productos requeridos por la Entidad Contratante para su respectivo análisis.
	2	Envía la respectiva oferta técnica a la Entidad Contratante, una vez analizado el listado de artículos, revisado los precios y existencias por parte de la Gerente de Ventas.
	3	<i>Imprime las listas una vez actualizadas por el JC y entrega a GV para que la misma proceda a entregar a los VE</i>

5.1. ATENCION A RECLAMOS		
Responsable	No	Actividad
VE (8)	1	Recibe el reclamo por parte del Cliente y registra en el Reporte Visita Vendedores R3-PGV-1, para informarle a GV.
	2	En caso de ser Reclamo de Producto por garantía recibe el Producto del Cliente, llena el Formato Reclamo de Garantías (R1-PRA-2) y entrega al BR para que realice el respectivo reclamo al proveedor.
F1y/o2 (2)	1	Recibe el reclamo de los Clientes personalmente o por medio del Reporte de Entregas/ Retiros/Devoluciones (R1-PEN-1), en caso de que el problema sea solucionable se procede a atender;
	2	caso contrario se informa a GV para que realice el respectivo seguimiento y solución al mismo.
	3	En caso de ser Reclamo de Producto defectuosos se envía al Cliente con el B1y/o2 respectivo. Se realiza el seguimiento de los reclamos registrados en el Reporte de Despachos en el caso de error por despacho o por mal Facturado mediante una llamada telefónica al Cliente indicando la solución al problema y anotando en el mismo reporte el día de la llamada al Cliente.
B1y/o2	1	Recibe los Reclamos de los Clientes de Productos defectuosos ya sea por medio del VE, F1y/o2, GV o del mismo Cliente y se procede a realizar la gestión mediante el Procedimiento Manejo de Muestra, Exhibidores y Garantías.

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE VENTAS			
			INTERNAS Y EXTERNAS			
			Página	13	de	20

Responsable	No	Actividad
GV (1)	1	Recibe los reclamos detallados de los Clientes por parte de los VE, F1 y/o 2 verbalmente o mediante el reporte ( R3-PGV-1 Anexo 6.3) , B1 y/o 2 mediante el Reporte de Entregas (R1-PEN-1) o a su vez directamente del cliente los ingresa en el registro Reclamo de Clientes (R5-PGV-1) y realizara su seguimiento para dar solución a los mismos
	2	
	3	Si los reclamos van en desmedro de la calidad del servicio o producto, se realizará su corrección o acción correctiva según lo amerite. Se realiza el seguimiento mediante una llamada telefónica al Cliente indicando la solución del mismo en caso de que F1y/o2 , VE no lo haya realizado
AG(1)	1	Recibe los reclamos detallados de los Clientes por parte de GV mediante el registro (R5-PGV-1), extrae del sistema todos los reclamos de los Clientes que se han producido mediante Nota de Crédito con la ayuda del OS, los mismos que los tabula para realizar el informe de reclamos para presentar a GG.
	2	
	3	Realiza el seguimiento de los reclamos de los Clientes conjuntamente con GV
	4	Si los reclamos son repetitivos deben ser analizados y resueltos, utilizando el Reporte AC/AP/OM/NC. Establece conjuntamente con GV la causa raíz del problema, y determina la forma de arreglo para el Cliente y la solución para evitar la repetición del mismo.
GG (1)	1	Cuando el problema no tiene una solución por parte del GV, se lo pasa al GG para la solución definitiva.
	2	Eventualmente realiza el seguimiento mediante una llamada telefónica al Cliente indicando la solución del mismo.



	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE VENTAS			
			INTERNAS Y EXTERNAS			
			Página	14	de	20

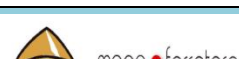
## 5.2. MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

GV (1)	1	Diseña y elabora las encuestas con GG. (R4-PGV-1).
	2	Realiza el listado de Clientes a ser encuestados los mismos que se van a tomar como muestra, de un 10% del total de Clientes VIP, AAA y AA.
	3	Solicita la colaboración de los Clientes a ser encuestados por medio de una comunicación escrita y/o telefónica.
	4	Prepara al personal que va a realizar las encuestas. Les asigna los clientes y horarios de los encuestados.
	5	Las encuestas se las realiza por lo menos una vez al año. Si los resultados no son satisfactorios, se entrevistará nuevamente a los clientes con problemas en un periodo no mayor a 6 meses.
	6	Analiza las encuestas y realiza los seguimientos necesarios.
AG(1)	1	Procesa todas las encuestas para obtener resultados cuantitativos.
	2	Elaborar informe final para presenta a GV y GG.
GG (1)	1	Aprueba la encuesta para la realización de las mismas
	2	Toma decisiones sobre el resultado de las encuestas y las registra en el Reporte AC/AP/OM/NC.

## 6. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE	FORMATO
-	TABLA DE PROMOCIONES Y DESCUENTOS (TPD)	Anexo 6.1
R2-PGV-1	NOTA DE PEDIDO	Anexo 6.2
R3-PGV-1	REPORTE DE VISITAS VENDEDORES	Anexo 6.3
-	RESUMEN DE VENTAS	Anexo 6.4
-	VENTAS ACUMULADAS MENSUALES DEL AÑO	Anexo 6.5
-	VENTAS PROMEDIO POR VENDEDORES AÑO	Anexo 6.6
R5-PGV-1	RECLAMO CLIENTES	Anexo 6.7
R1-PGV-1	REQUERIMIENTO DE PRODUCTOS NUEVOS	Anexo 6.8
R4-PGV-1	ENCUESTA MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	Anexo 6.9
R6-PGV-1	NOTA DE PEDIDO TELEFONICO	Anexo 6.10
R1-PEN-1	REPORTE ENTREGAS/RETIRO/DEVOLUCIONES	Anexo 6.11
R1-PRA-2	RECLAMO DE GARANTÍAS	Anexo 6.12




	<p style="text-align: center;"><b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b></p>	MEGA FERRETERO CHING			
		ÁREA DE CONTABILIDAD			
		GESTIÓN DE VENTAS			
		INTERNAS Y EXTERNAS			
		Página	15	de	20

## 6.1. TABLA DE PROMOCIONES Y DESCUENTOS

PRODUCTO	VOLUMEN	FORMA DE PAGO CONTADO	FORMA DE PAGO CREDITO

## 6.2 NOTA DE PEDIDO

[illegible]

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>				MEGA FERRETERO CHIMG			
					ÁREA DE CONTABILIDAD			
					GESTIÓN DE VENTAS			
					INTERNAS Y EXTERNAS			
	Página		16	de	20			

### 6.3 REPORTE VISITAS VENDEDORES


CLIENTE		PEDIDO	COBRO	OBSERVACIONES	H. INICIO	H. FIN

### 6.4 RESUMEN DE VENTAS R5-PGV-1

RESUMEN DE VENTAS HASTA													
VENDEDOR	PRESU- PUESTO	VENTAS	NOTA CREDITO	VENTAS SEMANA	VENTAS NETAS	% CUMP. PRESUP.	DIFERENCIA POR CUMP.	CARTERA		% CARTERA	CLIENTE		% VISITA
								VCDA.	X VENCER	VCDA.	No. VISITAS	EFFECTIVOS	EFFECTIVA

### 6.5 VENTAS ACUMULADAS MENSUALES DEL AÑO

MES	TOTAL VENTAS	NOTAS DE CREDITO	VENTAS NETAS	PRESUPUESTO	% CUMPLIMIENTO
ENERO					
FEBRERO					
MARZO					
ABRIL					
MAYO					
JUNIO					
JULIO					
AGOSTO					
SEPTIEMBRE					
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
DICIEMBRE					
TOTAL					
PROMEDIO DE VENTAS MENSUALES					
INCREMENTO CON REFERENCIA AL AÑO					

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>						MEGA FERRETERO CHIMG
							ÁREA DE CONTABILIDAD
							GESTIÓN DE VENTAS
							INTERNAS Y EXTERNAS
	Página	17	de	20			


#### 6.6. VENTAS PROMEDIO POR VENDEDORES AÑO

MES	VENDEDORES					TOTAL
ENERO						
FEBRERO						
MARZO						
ABRIL						
MAYO						
JUNIO						
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						
TOTAL						
PROMEDIO DE VENTAS ACTUAL						
PROMEDIO DE VENTAS AÑO ANTERIOR						
% CRECIMIENTO						
PRESUPUESTO						

#### 6.7. RECLAMO CLIENTES

R5-PGV-1

FECHA	CLIENTE	INSATISFACCION/MOTIVO	CAUSAS	SOLUCION	CO/AC	FECHA SOLUCION
CO:CORRECCION		AC:ACCION CORRECTIVA				

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE VENTAS			
			INTERNAS Y EXTERNAS			
	Página	18	de	20		

## 6.8. ENCUESTA MEDICION SATISFACCION DEL CLIENTE

La presente tiene por objeto conocer el Grado de Satisfacción que U(s) tienen con los servicios prestados por nuestra Empresa, con su ayuda esperamos conocer nuestras debilidades y nos comprometemos en hacer los correctivos necesarios que estén a nuestro alcance lo más pronto posible. Para lograr su satisfacción.

Fecha:

NOMBRE:

RAZON SOCIAL:

CATEGORIA	
VIP	
AAA	
AA	

En las siguientes tablas coloque un círculo en la casilla que corresponde a la calificación como usted percibe nuestra atención, de acuerdo a la siguiente tabla de Valoración:

ESCALA DE VALORACION DEL GRADO DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES	
5	Excelente, supera mis expectativas
4	Muy Satisfactorio, no tengo quejas
3	Bueno, generalmente cumplen con lo ofrecido
2	Regular, tengo varias quejas
1	Deficiente, siempre tengo quejas

### MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

COMPONENTE	ATRIBUTOS DE CALIDAD	COMO MIRA A NUESTROS COMPETIDORES					COMO MIRA A MEGAKONS S.A.					EMPRESA LIDER EN ESTE ASPECTO
Atención Ventas	Cortesía.- Demuestra educación y cordialidad.											
	Predisposición.- Desea ayudarnos siempre.											
	Eficiencia.- Resuelve el problema al primer contacto.											
	Personalización.- Atención con diferente trato.											

## 6.9 REQUERIMIENTO DE NUEVOS PRODUCTOS.

### REQUERIMIENTO DE NUEVOS PRODUCTOS


R1-PGV-1

VENDEDOR .....

ZONA .....


FECHA	CLIENTE	PRODUCTO	MARCA	PROVEEDOR		Porque Nos compraría?
				NOMBRE	COSTO	



	MEGA FERRETERO CHIMG			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	GESTIÓN DE VENTAS			
	INTERNAS Y EXTERNAS			
	Página	20	de	20

## 6.11 RECLAMO DE GARANTÍAS

		<b>PRODUCTO NO CONFORME</b>		<b>R1-PRA-2</b>
Nombre /o Razón Social:			Fecha recepción:	
Cliente:	Devolución:	# Dcto. Respaldo		
Proveedor:	Garantía:			
MOTIVOS: FISURA ( ) ROTURA ( ) FUGA ( ) DESCROMADO ( ) INCOMPLETO ( ) FALLA FABRICA ( )				
CODIGO	DETALLE	CANT.	OBSERVACION /o MOTIVO	
Firmas:				
Vendedor/ o Cliente		Autorización	Responsable (B1) (B2)	

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			<b>GESTIÓN DE FACTURACIÓN</b>			
			<b>FACTURACIÓN</b>			
			<b>Página</b>	<b>1</b>	<b>de</b>	<b>13</b>


## 1. OBJETIVO

Realizar la FA de manera oportuna según los requerimientos del cliente para agilizar el trabajo con atención personalizada hacia el cliente y lograr su satisfacción.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

### 2.1. DEFINICIONES

- ✓ **Acción Correctiva (AC):** acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad u otra situación no deseada detectadas. La acción correctiva se toma para evitar la repetición de un problema
- ✓ **Acción Preventiva (AP):** acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad potencial u otra situación potencial no deseada. La acción preventiva se toma para prevenir que suceda un problema.
- ✓ **Cajera Máster (CA).-** Es quien realiza el cobro de cartera, los cobros de facturas en efectivo superiores a \$ 1000,00 y los pagos efectuados con tarjeta y cheque.
- ✓ **Facturadora/Vendedora Interna/Cajera (F1y/o2).-** Es aquella persona que realiza el cobro de facturas en efectivo por un valor de hasta \$ 1000,00
- ✓ **NPVE:** Nota de Pedido Vendedor Externo son aquellas que toma el VE fuera de la Empresa con atención personalizada requiere que estén llenos todos sus campos (código, detalle, unidad, cantidad., precio unitario., y ducto.) y lleva la firma del cliente.
- ✓ **NPVI:** Nota de Pedido Vendedor Interno son aquellos tomados por VI o GV telefónicamente dentro de la Empresa no requiere que estén llenos todos sus campos y no tiene la firma del cliente requieren ser confirmados.
- ✓ **Oportunidad de Mejora (OM):** acción tomada para mejorar el desempeño de un proceso sin que la mejora se origine a causa de un problema existente o potencial.
- ✓ **Parámetro:** Dato o factor que se toma como necesario para analizar o valorar una situación.
- ✓ **Política:** Orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado en forma general y duraderas. No hay que confundir las políticas con las reglas y disposiciones, que son más específicas.
- ✓ **Reclamo:** Son no conformidades presentadas por el cliente a ofrecimientos no cumplidos; en desmedro de la calidad del servicio o productos comercializados por MEGA FERRETERO CHIMG.
- ✓ **SGC: Sistema de Gestión de Calidad:** consiste en la estructura organizacional, responsabilidad, procedimientos, procesos y recursos.

	MEGA FERRETERO CHIMG			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	GESTIÓN DE FACTURACIÓN			
	FACTURACIÓN			
	Página	2	de	13

## 2.2. ABREVIATURAS

- **FA:** Factura (s), Facturación
- **GG:** Gerente General
- **GV:** Gerente de Ventas
- **JC:** Jefe de Compras
- **CA:** Cajera Máster
- **TPD:** Tabla de Promociones y/o Descuentos
- **F1:** Facturador(a) Cajera/Vendedor Interno (1 Principal).
- **F2:** Facturador(a) Cajera/Vendedor Interno (2 Auxiliar).
- **VE:** Ventas Externas y/o Vendedor(es) Externo(s)
- **B1:** Bodeguero 1(Encargado de la Bodega 1),(Bodega 1).
- **B1y/o2:** Bodeguero 1y/o2. (Bodega 1y/o2).
- **B2:** Bodeguero 1(Encargado de la Bodega 2),(Bodega2).
- **VI:** Ventas Internas
- **VE:** Ventas, Vendedor Externo
- **CCD:** Cupo de Crédito disponible del cliente.


## 3. RESPONSABILIDAD

El procedimiento estará a cargo de la F1.


### 3.1 POLITICAS


- ✓ Podrán ser modificados los descuentos por Categoría de Cliente (Parámetro 4.1); únicamente con autorización y cambio del GV o GG.
- ✓ Las F 1 y/o 2 tienen adicionalmente la función de Vendedor Interno.
- ✓ Facturar solo en efectivo a aquellos clientes que han sido bloqueados por falta de pago (morosos) o con autorización de crédito de GV o GG.
- ✓ Las NPVE y NPVI deberán ser presentadas sin tachones o correcciones y en caso de existir los mismos, se deberá adjuntar una firma de responsabilidad de la persona que hizo tal enmendadura.
- ✓ F 1 y/o 2 al emitir FA debe observar el CCD, si el valor supera dicho cupo, se requiere autorización de GV.
- ✓ Cada cliente debe tener un VE asignado por el GV y en caso de ser consumidor final el F 1 y/o 2 asignará como vendedor al almacén.
- ✓ Las promociones son por tiempo definido y aplicada a ciertos productos según TPD Semanal (Anexo 6.1 del Procedimiento de VI y VE – R1-PGV-1) definida por el GG.
- ✓ Emitir las Notas de Crédito.



	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE FACTURACIÓN			
			FACTURACIÓN			
			Página	3	de	13

- ✓ Descuentos adicionales que no consten en FA por contado o cambio en el precio de materiales se realizara en Nota de Crédito previa autorización de GV con conocimiento del GG.
- ✓ Los cobros de los clientes de almacén deberán ser ingresados al sistema.
- ✓ Ingresar los cobros realizados por los VE a nuestros clientes al sistema en forma inmediata por parte de la CA para actualizar el CCD y poder efectuar la FA.
- ✓ Coordinar con el JC el ingreso de los productos que no consten en el sistema.
- ✓ Cuando vienen de parte del cliente a retirar del almacén los productos deben ser FA siempre y cuando traigan su Orden de Compra, de lo contrario será verificado su retiro para respaldo de FC.
- ✓ Solicitar autorización al GV o GG en el caso de que el cliente tenga cuentas pendientes de pago y requiera que se le facture a crédito.
- ✓ Ingresar al sistema pedidos de productos pendientes de entrega con su fecha de compromiso y coordinar con JC para que no sean considerados como Pérdida en Ventas y su pronta solicitud del material requerido.
- ✓ Ingresar los pedidos de los VE previa a su FA.
- ✓ Facturar directamente los pedidos recibidos telefónicamente y considerados como incrementos luego de confirmar con el cliente el stock y envío de los mismos.
- ✓ Facturar directamente los pedidos realizados por los VE por ausencia ocasional de una de las Facturadoras.
- ✓ Ingresar como pérdida en ventas aquellos pedidos que han sido facturados en forma directa.
- ✓ Coordinar con Bodega en caso de incrementos de pedidos a las rutas
- ✓ Agilitar el despacho de FA evitando su acumulación.
- ✓ Ingresar la información de productos nuevos en el Reporte de Información de Requerimiento de nuevos Productos (Anexo 6.9 de Procedimiento de VI y VE- R9-PGV-1).
- ✓ Cobrar la factura a clientes finales que realicen su pago de contado en efectivo.
- ✓ Realizar el cobro de las ventas de almacén con montos inferiores a \$ 1000,00 en efectivo, y aquellas realizadas con tarjeta de crédito y cheque serán canceladas por el cliente directamente a la CA.
- ✓ Revisar los viernes de cada semana el reporte de pedidos pendientes y actualizar los mismos.
- ✓ Comunicar el JC luego del ingreso de productos reportados como pérdida de ventas a FA

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE FACTURACIÓN			
			FACTURACIÓN			
			Página	4	de	13
<b>3.2 CONTROLES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ CA recibirá de F1y/o2 el dinero con la papeleta de depósito, el reporte Cuadre de Caja, grupo de FA o notas de venta y cobros realizados durante el día, hasta la mañana del día siguiente.</li><li>✓ Cada cliente debe tener un código asignado siempre y cuando el cliente lo requiera, caso contrario se lo asigna como consumidor final.</li><li>✓ Clientes consumidor final que no tengan datos y realicen compras iguales o superiores a \$50, F1y/o2 le solicitará número de teléfono para su seguimiento en caso de ser necesario.</li><li>✓ Revisar las notas de pedido aprobadas por la GV (Todos los campos de pedido deberán estar llenos: fecha, cliente, zona, forma de pago, código, detalle, cantidad, precio y descuento), éstas serán entregadas a FA para su procesamiento. En el caso de los pedidos telefónicos no es necesario que los campos estén llenos para su aprobación y procesamiento.</li><li>✓ Los pedidos que no tengan la firma de autorización de GV y sean telefónicos serán posibles ser facturados ya que el sistema bloquea en caso de estar con cartera vencida o sobre cupo del cliente.</li><li>✓ Verificar que los precios y los descuentos de los productos concuerden con la TPD vigente, los cuales pueden ser modificados únicamente con autorización del GV o GG</li><li>✓ Verificar el stock real del inventario de productos que cuenten con un stock mínimo por parte de FC.</li><li>✓ Solicitar autorización al GV en el caso de exceder el límite de crédito.</li><li>✓ Verificar los pedidos ingresados previos a su FA por F1y/o2.</li></ul>						
<b>3.2.1 DOCUMENTOS DE ENTRADA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Notas de pedido.</li><li>✓ Lista de Precios</li><li>✓ Reporte de Despachos</li><li>✓ TPD (semanal)</li><li>✓ Solicitud de Crédito</li><li>✓ Listado de Materiales</li><li>✓ RUC</li><li>✓ Copia de CI.</li><li>✓ Papeleta de depósito</li></ul>						
<b>3.2.2 DOCUMENTOS DE SALIDA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ FA</li><li>✓ Nota crédito por descuento y por devolución</li><li>✓ Solicitud de crédito</li><li>✓ Proformas / Cotizaciones.</li><li>✓ Papeleta de Depósito lleno (cierre de caja diariamente)</li><li>✓ Reporte Cuadre de Caja (diariamente)</li></ul>						

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE FACTURACIÓN			
			FACTURACIÓN			
			Página	5	de	13


#### 4. PARAMETROS


##### Porcentaje de Descuento por Categoría de Cliente

CATEGORIZACIÓN DEL CLIENTE	% DESCUENTO
<b>FERRETEROS (PCF)</b>	
VIP	17
AAA	17
AA	16
A	15
<b>PROFESIONALES E INSTITUCIONES PUBLICAS (PCC)</b>	
VIP	13
AAA	10
AA	8
A	8
<b>CONSUMIDOR FINAL (PVP)</b>	
<b>VIP</b>	8
AAA	6
AA(A FRECUENTE)	5
A	0


#### 4.2 TABLA DE PROMOCIONES Y DESCUENTOS

PRODUCTO	VOLUM EN	FORMA DE PAGO CONTADO	FORMA DE PAGO CREDITO


		<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
				ÁREA DE CONTABILIDAD			
				GESTIÓN DE FACTURACIÓN			
				FACTURACIÓN			
				Página		6	de
<b>5. ACTIVIDADES</b>							
<b>Responsable</b>	<b>No</b>	<b>Actividad</b>					
F 1 y/o 2		<b>5.1. VENTAS A TRAVES DE VE</b>					
	1	✓ Se recibe las notas de pedidos de Clientes frecuentes y en caso de ser Clientes nuevos con la solicitud de crédito, RUC y CI aprobadas por el GV e ingresados previamente.					
	2	✓ Se atiende telefónicamente a los clientes y se toma notas de pedido telefónico R11-PVG-1 confirmando el listado y tomando el nombre de la persona que realiza el pedido.					
	3	✓ Ingresa al sistema en módulo VE como Notas de Pedidos digitando el nombre del cliente y todos los códigos de artículos con los, descuentos negociados por los VE y/o VI; esta actividad se realizará previa a la FA y se coloca el número que genera el sistema en la parte inferior del mismo. Si el pedido es incremento y telefónico se lo facturara directamente para posteriormente ingresar las pérdidas en ventas si las hubiere. En caso de que el pedido traiga tachones y correcciones debe tener la firma de responsabilidad de la persona que realizó la modificación; caso contrario no se facturara.					
	4	✓ Ingresando al módulo VE/FA Clientes, se busca el cliente por nombre o código, se verifica el Parámetro 4.1, se extrae el pedido previamente ingresado y se procede a facturar, se verifican los descuentos correspondientes a cada cliente por su categoría y TPD Semanal (Anexo 6.1 de procedimiento de VI y VE - R1-PGV-1), se verifica el stock real del inventario de productos que cuenten con un mínimo stock.					
	5	✓ En caso de rebasar el límite de crédito o si el cliente quiere realizar la compra de contado aún con cuentas pendientes de pago se pide autorización al GV o GG.					
	6	✓ Luego de finalizada la Factura se coloca el número y fecha de la misma en la Nota de Pedido.					
	7	✓ Las facturas son entregadas a Bodega 1 y 2 en sus respectivos casilleros para su despacho.					
	8	✓ En caso de no haber algún producto, queda pendiente marcado como pedido en el sistema (fecha de compromiso), si el cliente así lo requiere para su posterior FA, y se hace el seguimiento inmediato con JC para entregar el material solicitado por el cliente en el tiempo ofrecido al mismo.					

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE FACTURACIÓN			
			FACTURACIÓN			
			Página	8	de	13

F 1 y/o 2	9 10 11 12 13 14 15 16	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuando se trata de clientes frecuentes se le hace firmar al cliente la FA, entregándole la original, copias celeste y amarilla; la copia rosada queda como archivo en FA.</li> <li>✓ Posteriormente se procederá al archivo de facturas rosadas y notas de crédito.</li> <li>✓ Si otra persona desea retirar los materiales se verifica que viene de parte del cliente o tiene que traer con una orden de compra del mismo.</li> <li>✓ Si el cliente solicita productos que no tenemos en venta, o no hay en stock se procederá de forma similar a la Actividad 5.1, No 7 ,8 y 9 de este procedimiento.</li> <li>✓ Procede al cierre de caja diario al fin del día.</li> <li>✓ Entrega el depósito, Reporte Cuadre de Caja junto con las facturas a la CM.</li> <li>✓ Posteriormente se procederá al archivo de facturas rosadas y notas de crédito.</li> <li>✓ Las facturas celestes se entrega a cada vendedor semanalmente conjuntamente con un reporte de facturas por vendedor.</li> </ul>
	1 2 3 4 5 6 7	<b>5.3. ELABORACION DE PROFORMA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se recibe sea por fax o en forma personal el listado de materiales a proformar,</li> <li>✓ Luego ingresamos al sistema en modulo Ventas/ Cotización - Proformas, digitamos el nombre del cliente que solicita y se procede a realizar la proforma con el listado de artículos solicitados de acuerdo a categoría y precios correspondiente.</li> <li>✓ Se verificara el stock de los artículos a proformar que en caso de no haber se comunicara al cliente telefónicamente personal o por envío de fax.</li> <li>✓ Se comunica al cliente que el tiempo de validez de la proforma es de 8 días después de emitida la misma y el stock de materiales se hace la entrega de la proforma; posteriormente se archiva la misma.</li> <li>✓ En caso de no haber algún producto queda pendiente como pedido en el sistema (con fecha de compromiso) si el cliente así lo requiere para su posterior FA.</li> <li>✓ Si el cliente solicita productos que no tenemos en venta se procederá de forma similar a las actividades No 8 y 9, de 5.1 de este procedimiento.</li> <li>✓</li> </ul>

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE FACTURACIÓN			
			FACTURACIÓN			
			Página	9	de	13


JC	1 2 3 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ingresa productos que no constan en el sistema y que requieren ser facturados inmediatamente.</li> <li>✓ Comunica que fecha llega los productos marcados como pendientes en el sistema (fecha de compromiso) para ser entregados a los clientes.</li> <li>✓ Comunica sobre los productos que no vamos a disponer en forma inmediata para nuestros clientes, así como los productos que se encuentran en tránsito.</li> <li>✓ Comunica el ingreso de productos al sistema reportados como pérdida de ventas a FA.</li> </ul>
CM	1 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ingresa los cobros de los clientes a al sistema en forma inmediata para permitir su facturación a clientes con cuentas pendientes.</li> <li>✓ Cobrar cartera por vencer e ingresar sus cobros oportunamente.</li> </ul>
B1 y B2	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recibe las facturas para su posterior despacho y envío a las diferentes zonas de entrega.</li> </ul>
GV	1 2 3 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Autoriza descuentos adicionales en Notas de Crédito de FA ya sea por contado, cambio de precios o promociones en materiales.</li> <li>✓ Autoriza facturar a crédito a clientes que se encuentran bloqueados en el sistema.</li> <li>✓ Autoriza facturar a clientes que se encuentren con cuentas pendientes de pago.</li> <li>✓ Autoriza en caso de que el cliente rebase el límite de crédito para FA.</li> </ul>
GG	1 2 3 4 5 6 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Autoriza descuentos adicionales en Notas de Crédito de FA ya sea por contado, cambio de precios o promociones en materiales.</li> <li>✓ Autoriza facturar a crédito a clientes que se encuentran bloqueados en el sistema.</li> <li>✓ Autoriza facturar a clientes que se encuentren con cuentas pendientes de pago.</li> <li>✓ Define Tabla de Promociones y Descuentos para Ferreteros.</li> <li>✓ Tabla de Promociones y Descuentos Vigente puede ser modificada con autorización de GG.</li> <li>✓ Autoriza en caso de que el cliente rebase el límite de crédito para FA.</li> <li>✓ Autoriza factura a crédito a clientes nuevos que no tienen registro en el sistema y que compran por primera vez.</li> </ul>

	<p style="text-align: center;"><b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b></p>	MEGA FERRETERO CHIMG			
		ÁREA DE CONTABILIDAD			
		<b>GESTIÓN DE FACTURACIÓN</b>			
		<b>FACTURACIÓN</b>			
		Página	10	de	13








	<p style="text-align: center;"><b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b></p>	MEGA FERRETERO CHING			
		ÁREA DE CONTABILIDAD			
		<b>GESTIÓN DE FACTURACIÓN</b>			
		<b>FACTURACIÓN</b>			
		<b>Página</b>	<b>12</b>	<b>de</b>	<b>13</b>

## 6.4. Proformas



mega ferritero  
**CHING**  
 importadora

**Principal:**  
 Av. Rodrigo Pachano y La Delicia  
 Telefono: 032-420-353 - 032-422-091  
 AMBATO - ECUADOR

**PROFORMA N°:**  
  
**FECHA:**  
**CLIENTE:**  
**DIRECCIÓN:**  
**RUC/RIC:**

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNI	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	DESCUENTO	SUBTOTAL

Ode: -


Forma de Pago: \_\_\_\_\_

Validez Cotización: \_\_\_\_\_


Nota: \_\_\_\_\_  
 Estos precios pueden variar sin previo aviso.

DESCUENTO  
 SUBTOTAL  
 IVA 12%  
 TOTAL A PAGAR:


ESTIMADO


	MEGA FERRETERO CHING			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	GESTIÓN DE FACTURACIÓN			
	FACTURACIÓN			
	Página	13	de	13

## 6.5. Factura

		Av. Rodrigo Pachano 15-165 y La Delicia - Ficos Telefono: 032 - 420353 - 032 - 827469 032-829-085 - 032-827-756 - Fax: 032-829-579 E-mail: ventas@megaching.com AMBATO - ECUADOR Atencion de Lunes a Viernes: 07h00 a 19h00 Sabados: 07h30 a 14h00 - Domingos: 08h00 a 14h00 Trabajamos los 365 dias del año <b>R.U.C. 0912756061001</b>		<b>PAGARE DE COMPRA VENTA Y FACTURA N° 001-001-00</b> SR.(S): _____ FONO: _____ DIRECCION: _____ R.U.C.I.: _____ FECHA EMISION: _____ FECHA VENCIM.: _____		
<b>CODIGO</b>	<b>DETALLE</b>	<b>UNI.</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>P. UNITARIO</b>	<b>DSCTO.</b>	<b>TOTAL</b>
PUNTO DE PARTIDA: _____ TRANSPORTADOR: _____ FECHA INICIO: _____		PUNTO DE LLEGADA: _____ R.U.C.I.: _____ FECHA TERMINO: _____		BASE TARIFA 0% BASE TARIFA 12% TRANSPORTE SUBTOTAL I.V.A. TOTAL A PAGAR \$		
AL SUSCRIBIR LA PRESENTE FACTURA-PAGARE ME COMPROMETO A CUMPLIR CON LA OBLIGACION DE PAGO CONSTANTE POR LA MERCADERIA RECIBIDA EN ESTE DOCUMENTO, QUE EQUIVALE EN SUS EFECTOS JURIDICOS A UN PAGARE (ART. 486 CODIGO DE COMERCIO), EL (LOS) COMPRADOR (ES), LA FIRMA EN SEÑAL DE ACEPTACION Y DE HABER RECIBIDO REAL Y MATERIALMENTE LA MERCANCIA, EN CASO DE NO HACERLO ME (NOS) SOMETO (EMOS) A LOS JUICES DE LO CIVIL. REVISADO: _____ RECIBI CONFORME: _____ • SU RECLAMO SERA VALIDO SI LO PROCESA DENTRO DE LOS DOS DIAS POSTERIORES A LA RECEPCION DE LA MERCADERIA. • DEVOLUCIONES Y GARANTIAS REQUIEREN AUTORIZACION DEL ASESOR COMERCIAL. <b>OBSERVACIONES:</b>						

## 6.6. Nota crédito por descuento y por devolución

		Av. Rodrigo Pachano 15-165 y La Delicia - Ficos Telefono: 032 - 420353 - 032 - 827469 032-829-085 - 032-827-756 - Fax: 032-829-579 E-mail: ventas@megaching.com AMBATO - ECUADOR Atencion de Lunes a Viernes: 07h00 a 19h00 Sabados: 07h30 a 14h00 - Domingos: 08h00 a 14h00 Trabajamos los 365 dias del año <b>R.U.C. 0912756061001</b>		<b>NOTA DE CRÉDITO N° 001-001-00</b> SR.(S): _____ DIRECCION: _____ C.J.R.U.C.: _____ FECHA EMISION: _____ N° FACTURA: _____		
CONCEPTO:						
<b>CÓDIGO</b>	<b>DETALLE</b>	<b>UNI.</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>P. UNITARIO</b>	<b>DSCTO.</b>	<b>TOTAL</b>
Por la presente le comunicamos que hemos procedido a descontar de su cuenta lo detallado. REVISADO: _____ BENEFICIARIO: _____						BASE TARIFA 0% BASE TARIFA 12% SUBTOTAL I.V.A. TOTAL \$

	MEGA FERRETERO CHIMG			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	DESPACHO DE MERCADERÍAS			
	ENTREGA			
	Página	1	de	13

## 1. OBJETIVO

Despachar en forma eficiente las mercaderías para realizar entregas oportunas.


## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

### 2.1. DEFINICIONES

- **Accesible:** Es el área donde pueden llegar nuestros vehículos sin riesgo; tanto para el automotor como para el personal.
- **Acción Correctiva (AC):** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación no deseada detectadas. La acción correctiva se toma para evitar la repetición de un problema
- **Acción Preventiva (AP):** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseada. La acción preventiva se toma para prevenir que suceda un problema.
- **Difícil acceso:** Es el área donde no pueden llegar nuestros vehículos y existe riesgo; tanto para el automotor como para el personal.
- **Entregas Contratadas:** Se realizan por transporte contratado (Fletes).
- **Entregas Propias:** Se realizan con unidades y personal de la empresa.
- **Oportunidad de Mejora (OM):** acción tomada para mejorar el desempeño de un proceso sin que la mejora se origine a causa de un problema existente o potencial.
- **Parámetro:** Dato o factor que se toma como necesario para analizar o valorar una situación.
- **Política:** Orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado en forma general y duraderas. No hay que confundir las políticas con las reglas y disposiciones, que son más específicas.
- **Reclamo:** Son no conformidades presentadas por el cliente a ofrecimientos no cumplidos; en desmedro de la calidad del servicio o productos comercializados por MEGA FERRETERO CHIMG.
- **SGC: Sistema de Gestión de Calidad:** consiste en la estructura organizacional, responsabilidad, procedimientos, procesos y recursos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad (cumplimiento de requisitos establecidos).

### 2.2 ABREVIATURAS

- **AC:** Acción Correctiva
- **AB:** Ayudante de Bodega
- **AD:** Auxiliar(es) de Despacho(s)
- **AP:** Acción Preventiva
- **B1:** Bodeguero 1(Encargado de la Bodega 1), (Bodega 1).
- **B1y/o2:** Bodeguero 1y/o2. (Bodega 1y/o2).
- **B2:** Bodeguero 1(Encargado de la Bodega 2), (Bodega2).

	MEGA FERRETERO CHIMG			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	DESPACHO DE MERCADERÍAS			
	ENTREGA			
	Página	2	de	13

- **CD:** Chofer Despachador
- **FA:** Factura (s), Facturación.
- **F1:** Facturador(a) Cajera/Vendedor Interno Principal.
- **F1y/o2:** Facturador(a) Cajera/Vendedor Interno (1 Principal. 2 Auxiliar)
- **F2:** Facturador(a) Cajera/Vendedor Interno Auxiliar.
- **GG:** Gerente General
- **GV:** Gerente de Ventas
- **JC:** Jefe de Compras
- **LP(s):** Líder(es) de Proceso(s)
- **MA:** Mantenimiento
- **MFC:** MEGA FERRETERO CHIMG
- **OM:** Oportunidad de Mejora
- **OS:** Operador de Sistemas
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

### 3. **RESPONSABILIDAD**

El responsable del procedimiento es el Bodeguero 2

#### 3.1. **POLITICAS**

Los despachos para los clientes lo realizan el personal de B1y/o2 con el mismo horario de facturación.

- a) En la mañana de 8:00 a 1:00 horas y
- b) En la tarde de 14:45 a 18:00 horas.
- c) De ser necesario se despachara fuera del horario antes mencionado.

Proceder a despachar mercadería a consumidor final previa entrega de la FA con sello de Cancelado y en el caso de Clientes Ferreteros podrán retirar la misma con la firma en la FA respectiva.

La ruta no se puede modificar sin previa autorización del B2 y GV.

Satisfacer el requerimiento del cliente al momento del desembarque de mercaderías en las entregas a domicilio.


Utilizar los implementos de seguridad necesarios para el embarque de mercadería según parámetro 4.7 de PRA-2.

Inmovilizar el vehículo para el embarque de mercaderías a entregar, de igual manera se procederá para el desembarque de la mercadería cuando el lugar donde se encuentra el vehículo lo amerite.

Entregar la mercadería a domicilio del cliente registrado siguiendo la planificación de la ruta previamente coordinada con el CD. O donde el cliente lo requiera dentro de la ruta, sin que afecte la planificación.

Realizar entregas solo en lugares que son accesibles, caso contrario se realiza la entrega hasta donde el vehículo tiene accesibilidad.


Incrementar pedidos solicitados por los clientes, siempre y cuando exista espacio físico en el camión y se cuente con el tiempo para poder realizar la entrega respectiva; en caso contrario, quedará como pendiente para ser despachado.

	MEGA FERRETERO CHIMG			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	DESPACHO DE MERCADERÍAS			
	ENTREGA			
	Página	3	de	13

- Cobrar las facturas pendientes a los clientes con problemas de cartera, previo la entrega de un nuevo pedido por parte del CD.
- Receptar devoluciones de mercaderías de acuerdo al Cuadro de Fechas para Devoluciones (Anexo 1). Si el cliente desea devolver la mercadería fuera de las fechas establecidas; sin documento o en casos especiales deberá contar con la autorización de la GV.
- El B2 comunicará a F1y/o2 que no se pueden realizar incrementos de despachos a clientes por falta de tiempo o espacio en la unidad para coordinar su posterior entrega.
- La GV autorizará la devolución, retiro y despacho de mercaderías a clientes morosos o con problema de Cartera.
- La GV coordina y autoriza el cambio de domicilio a ser entregada la mercadería.

### 3.2 CONTROLES

- Verificar que la mercadería entregada por B1y/2 al CD, concuerde con la factura.
- Revisar que el monto de ventas en FA previo al embarque de mercadería, justifique el viaje, caso contrario el B2 coordinará la decisión a tomar con GG o GV.
- Entregar la mercadería que consta en la FA; dejando como constancia la firma y el sello de la Bodega correspondiente. (Entregas Internas)
- Controlar que se cumpla con la inmovilización de los vehículos cuando los mismos se encuentren estacionados previo al embarque de mercadería, por parte de B1y/o2.
- Verificar las firmas de CD y clientes, se encuentren incluidos junto con las novedades de la ruta en el Reporte de Entregas y las devoluciones o retiros si los hubiera, previo la entrega del reporte a FA.
- Los B1y/o2 controlarán que las notas de crédito sean elaboradas por FA para su descargo.
- Verificar que las devoluciones y retiros de Producto No Conforme que se realicen en base al parámetro 4.1 de PRA-2.
- B1y/o2 revisará que la mercadería devuelta o retirada se encuentre en las mismas condiciones que se despachó.
- Controlar que en el reporte de entregas, los CD registren los cobros realizados a clientes morosos para proceder a la entrega de mercaderías.
- Verificar que el cambio de dirección de las entregas en ruta se encuentren registradas en el reporte de entregas (R1-PEN-1)
- Controlar y coordinar que los CD realicen el mantenimiento preventivo o correctivo lo efectúen según el procedimiento PMA-1.
- Controlar que los reclamos y novedades de los clientes estén detallados en el reporte R1-PEN-1 y sean atendidos GV.
- Hacer firmar las facturas y los reportes de entregas por parte de los CD y/o AD, a los clientes o sus delegados; cuando se entrega mercadería a domicilio.

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			DESPACHO DE MERCADERÍAS			
			ENTREGA			
			Página	4	de	13

### 3.2.1 DOCUMENTOS DE ENTRADA

- Facturas

### 3.2.2 DOCUMENTOS DE SALIDA


- Factura original (Cliente)
- Copias Celeste de Factura (Facturación)
- Copias Amarilla de Factura (Como guía de remisión)
- Reporte de Entregas (Facturación)

## 4. PARAMETROS

### 4.1. IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD PARA LA RECEPCION/ENTREGA DE PRODUCTOS POR PARTE DE BR CHD Y AD. (Parámetro 4.7.1 de PRA-2)

- Mascarilla anti olor/químico.- Se utiliza en el embarque o desembarque de productos dañinos para la salud. (Generalmente polvo. Ej. Bondex / cemento). También en el aseo de las bodegas.
- Cinturón o faja lumbar.- Se utiliza como protección para embarcar o desembarcar productos pesados. (Ej. Sanitarios).
- Gautes de cuero.- Se utiliza para embarcar o desembarcar productos que pueden causar cortaduras u otro tipo de daños en las manos. (Ej. Zinc).



	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>				MEGA FERRETERO CHIMG			
					ÁREA DE CONTABILIDAD			
					DESPACHO DE MERCADERÍAS			
					ENTREGA			
	Página		5	de	13			


#### 4.2 CRONOGRAMA DESPACHOS MEGA FERRETERO CHIMG.

		ZONAS RUTAS												ZONAS RUTA AMBATO					
DIAS DE ENTREGA		CHIMBORAZO(JM,WH,AR),MOCH A	COTOPAXI (JG,SZ)	PUYO (JM)	TENA (JM)	PROV.BOLIVAR (SZ)	TOTORAS-PELILEO(AR)-PATATE- HUAMBALO - BAÑOS (JM)	CEVALLOS-QUERO(DM) HUACHI GRANDE	PINILLO QUISAPINCHA (SZ)	PILLARO(WH)	GUAMOTE-CHUNCHI-ALAUSSI (AR)	OTAVALO-ATUNT.COTACACHI- IBARRA-TULCAN, SAN GABRIEL (DM)	QUITO (RC CG)	CAYAMBE(CG)	AV. BOLIVARIA,PICAHUA, TERREMOTO, HUACHI TOTORAS	AV. ATAHUALPA, MANUELITA SAENZ (JG)	MAGDALENA, SANTA ROSA, J. BENIGNO VELA PILAHUIN, ALOBAMBA, TISALEO	ATHUALPA MARTINEZ CUNCHIBAMBA IZAMBA (SZ)	AV. PICHINHCHA Y LOS CHASQUIS (DM JG) CENTRO DE LA CIUDAD
1ra SEMANA	LUNES	X									X		X			X	X		X
	MARTES		X		X					X						X			X
	MIRCOLES							X	X			X		X	X	X			X
	JUEVES	X									X	X				X		X	X
	VIERNES		X			X	X									X		X	X
2da SEMANA	LUNES	X									X		X			X	X		X
	MARTES		X							X						X			X
	MIRCOLES							X	X					X	X	X			X
	JUEVES	X									X					X		X	X
	VIERNES		X	X			X									X			X
3ra SEMANA	LUNES	X									X		X			X	X		X
	MARTES		X		X					X						X			X
	MIRCOLES							X	X			X		X	X	X			X
	JUEVES	X									X	X				X		X	X
	VIERNES		X			X	X									X		X	X
4ta SEMANA	LUNES	X									X		X			X	X		X
	MARTES		X							X						X			X
	MIRCOLES							X	X					X	X	X			X
	JUEVES	X									X					X		X	X
	VIERNES		X	X			X									X			X

#### 5. DESPLAZAMIENTO DE LAS UNIDADES DE REPARTO A RUTAS.


El CD con su respectiva unidad se dirigirá a la ruta establecida sin ayudante, sólo cuando va a lugares de fácil acceso y puede manipular la mercadería sin ayuda.


El CD va con uno o dos ayudantes cuando la unidad de entrega tiene mucha mercadería por entregar y se dispone de poco tiempo para efectuar su trabajo.

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			DESPACHO DE MERCADERÍAS			
			ENTREGA			
			Página	6	de	13

6. ACTIVIDADES		
Resp.	No	Actividad
BR.1 y 2,JC, CD, F1y/o2, AD.	1	- El primer día laborable de cada semana se realiza la planificación de Rutas (R2-PEN-1, Anexo 6.5) con la presencia de JC, B1y2, F1y/o2, CD y AD.
DESPACHOS FUERA DE ALMACEN (CLIENTES FERRETEROS O PROFESIONALES)		
B1 y/o 2, CD, AD.	2	- Reciben las facturas de F1y/o2.
B2	3	- Coordina con CD Y AD los mismos que organizan las facturas en orden de entrega a los clientes.
B1y/o2,CD,AD y AB	4	- Para la ejecución de los trabajos el personal de entrega debe utilizar los implementos de seguridad detallados a continuación: <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Mascarilla anti olor/químico</u>.- Se utiliza en el embarque o desembarque de productos dañinos para la salud. (Generalmente polvo. Ej. Bondex). También en el aseo de las bodegas.</li><li>• <u>Cinturón o faja lumbar</u>.- Se utiliza como protección para embarcar o desembarcar productos pesados. (Ej. Sanitarios).</li><li>• <u>Guantes de cuero</u>.- Se utiliza para embarcar o desembarcar productos que pueden causar cortaduras u otro tipo de daños en las manos. (Ej. Zinc).</li></ul>
B1y/o2,CD,AD y AB	5	- Revisará que para el despacho de mercaderías, el vehículo a ser cargado; sea inmovilizado previamente para poder laborar con seguridad.
B1y/o2,CD,AD y AB	6	- Preparar y revisar la mercadería a despacharse.
CD y/o AD	7	- Deben realizar el embarque en base al volumen, peso y fragilidad para así lograr preservar la mercadería hasta su destino final que es el cliente.
B1y/o2,CD,AD y AB	8	- Al momento del embarque el B1y/o2 entrega la mercadería al chofer o al ayudante responsable de realizar su distribución hacia el cliente de acuerdo a lo programado, en caso de que haya alguna novedad con la mercadería al momento del embarque el mismo debe comunicar al B1y/o2 , para su cambio respectivo.
B2	9	- Realiza la verificación de los productos entregados que corresponden a su bodega en la copia amarilla de la factura como constancia de la entrega de misma al CD y/o AD.
CD, y/o AD	10	- En el reporte de ruta se anota la hora, fecha, nombre del chofer y ayudante y el kilometraje antes de salir al despacho.



		<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
				ÁREA DE CONTABILIDAD			
				DESPACHO DE MERCADERÍAS			
				ENTREGA			
				Página	7	de	13
CD, y/o AD	11	Se llega donde el cliente con la factura original y el reporte para proceder a la entrega. La copia celeste se queda con el chofer para la revisión de despacho correspondiente, la copia amarilla se la utiliza como guía de remisión en caso de ser requerido por el SRI para verificar la procedencia de la mercadería.					
CD, y/o AD	12	Si no existe ninguna novedad el cliente firma conforme en el reporte de entregas como constancia de lo facturado y el estado de los productos recibidos, de lo contrario en el reporte se escribe las novedades que se hayan presentado.					
CD, y/o AD	13	Si la ferretería se encuentra cerrada se procede a llamar por teléfono al vendedor externo o almacén para dar solución al inconveniente y se anota en el reporte de entregas, aun cuando se tenga que regresar para verificar si se encuentra abierto el local y proceder a la entrega respectiva.					
CD, y/o AD	14	Una vez despachada la mercadería se reportan las novedades y se entregan facturas al responsable de FA la copia celeste y el reporte de entregas con las firmas del B 1 y 2 que validan las devoluciones. Caso contrario se realizará el seguimiento de Producto No Conforme, en base al Parámetro 4.1 de PRA-2.					
CD	15	El chofer va solo cuando llega a lugares de fácil acceso y puede manipular la mercadería sin ayuda, también a proyectos donde le puedan proporcionar colaboración para realizar la entrega de mercaderías. (Parámetro 4.3 de PEN-1).					
CD, y/o AD(s)	16	El chofer va con un ayudante cuando los lugares son de difícil acceso o son peligrosos, y/o necesita de más de una persona para manipular la mercadería o cuidar el vehículo.					
	17	El chofer va con dos ayudantes cuando los pedidos son grandes y/o numerosos. De esta manera se puede realizar hasta dos entregas en forma simultánea y así cumplir su trabajo con eficacia. (Parámetro 4.3)					
<b>DESPACHOS EN ALMACEN</b>							
B1 y 2,AB	18	<i>Se entregará la mercadería al Consumidor Final con la factura cancelada y como constancia del descargo se colocará el sello de entregado en la misma. Esto se lo realizara en base a la política 1. En la cual se indica el horario de 8:00 a 13:00 y de 14:45 a 18:00.</i>					
B1 y 2,AB	19	En caso de Clientes Frecuentes no es necesaria la cancelación de la factura para su entrega. Con verificación de la firma del cliente o una autorización escrita o telefónica del mismo son válidos.					
B1 y 2,AB	20	En caso que la mercadería se envía por transporte contratado se escribirá en el cartón el nombre del cliente, la dirección y teléfono.					
<b>ACTIVIDADES VARIAS CONCERNIENTES A DESPACHOS</b>							
F1y/o2	21	Se encargará de llamar a los clientes cuando la mercadería se envía por transporte contratado, indicando el número de cajas y el nombre de la compañía por la que se envía la mercadería.					
OS	22	Elabora el reporte de las entregas satisfactorias a domicilio para el GG, con información extraída del sistema que fue ingresada al mismo por F1y/o2.					

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			DESPACHO DE MERCADERÍAS			
			ENTREGA			
			Página	8	de	13


GV	23	Autoriza la devolución o retiro de las mercaderías fuera de las fechas establecidas o en casos especiales sin documento.
GV	24	Autoriza la modificación de la ruta de ser necesario.
CD y/o AD. VE	25	Realizarán el retiro de las mercaderías previa autorización de la GV consideradas como Producto No Conforme(parámetro 4.1 de PRA-2.), entregando las mismas a BR1 y/o BR2
BR 1 y/o 2.	26	Registrarán el ingreso de las mercaderías en R1-PEN-1.
JC	27 28	Coordina la reunión de planificación de entregas de la semana. Coordina con B2 y CD el mantenimiento de los vehículos.
GG	29	Revisa el reporte del OS sobre las entregas para tomar las decisiones pertinentes y realizar los correctivos necesarios.

## 7. ANEXOS

CODIGO	NOMBRE	FORMATO
Parámetro 4.1 de PGV-5	FECHAS PARA DEVOLUCION	ANEXO1
Sin código	FACTURA	ANEXO 2
R1-PEN-1	REPORTE DE ENTREGAS/RETIROS/DEVOLUCIONES	ANEXO 3
Sin código	INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL REPORTE DE ENTREGAS/RETIROS/DEVOLUCIONES	ANEXO 4
R2-PEN-1	PLANIFICACION DE RUTAS DE LA SEMANA	ANEXO 5
Sin código	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	ANEXO 6
Sin código	CODIGOS PARA REGISTRAR MOTIVOS DE DEVOLUCION EN VENTAS	ANEXO 7


### 7.1. FECHAS PARA DEVOLUCION PARAMETRO 4.1 DE PGV-5.

ZONA DONDE SE EFECTUO LA COMPRA	# DE DIAS PERMITIDOS PARA PODER REALIZAR LA DEVOLUCION
VENTAS LOCALES	15 DIAS
VENTAS REGIONALES	30 DIAS
VENTAS OTRAS ZONAS	45 DIAS


	<b>MEGA FERRETERO CHIMG</b>			
	<b>ÁREA DE CONTABILIDAD</b>			
	<b>DESPACHO DE MERCADERÍAS</b>			
	<b>ENTREGA</b>			
	<b>Página</b>	<b>9</b>	<b>de</b>	<b>13</b>

## 8. ANEXOS

### 8.1. FACTURA (Anexo 6.7 del PFA-1)

		Av. Rodrigo Pachano 15-165 y La Delicia - Ficoa Telefono: 032 - 420353 - 032 - 827469 032-829-085 - 032-827-756 - Fax: 032-829-579 E-mail: ventas@megachimg.com AMBATO - ECUADOR		<b>PAGARE DE COMPRA VENTA Y FACTURA N° 001-001-</b>										
<b>R.U.C. 0912756061001</b> Atencion de Lunes a Viernes: 07h00 a 19h00 Sabados: 07h30 a 14h00 - Domingos: 08h00 a 14h00 Trabajamos los 365 dias del año		SR (S): DIRECCION: R.U.C./C.I.: FECHA EMISION:		FONO: FECHA VENCIM.:										
<b>CODIGO</b>	<b>DETALLE</b>	<b>UNI.</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>P. UNITARIO</b>	<b>DSCTO.</b>	<b>TOTAL</b>								
PUNTO DE PARTIDA: TRANSPORTADOR: FECHA INICIO:		PUNTO DE LLEGADA: R.U.C./C.I.: FECHA TERMINO:		BASE TARIFA 0% BASE TARIFA 12% TRANSPORTE SUBTOTAL I.V.A. TOTAL A PAGAR \$										
AL SUSCRIBIR LA PRESENTE FACTURA-PAGARE ME COMPROMETO A CUMPLIR CON LA OBLIGACION DE PAGO CONSTANTE POR LA MERCADERIA RECIBIDA EN ESTE DOCUMENTO, QUE EQUIVALE EN SUS EFECTOS JURIDICOS A UN PAGARE (ART. 486 CODIGO DE COMERCIO); EL (LOS) COMPRADOR (ES), LA FIRMA EN SEÑAL DE ACEPTACION Y DE HABER RECIBIDO REAL Y MATERIALMENTE LA MERCANCIA, EN CASO DE NO HACERLO ME (NOS) SOMETO (EMOS) A LOS JUECES DE LO CIVIL.														
REVISADO: _____		RECIBI CONFORME: _____												
-SU RECLAMO SERA VALIDO SI LO PROCESA DENTRO DE LOS DOS DIAS POSTERIORES A LA RECEPCION DE LA MERCADERIA. -DEVOLUCIONES Y GARANTIAS REQUIEREN AUTORIZACION DEL ASESOR COMERCIAL.														
<b>OBSERVACIONES:</b>														

MONSALVE MORENO CIA. LTDA. - R.U.C. 0198943787001 - AUTORIZACION N° 1819 - 10.000 PPMV - N° 0117060 - AL 0117060 - MAYO 2019 - FECHA CADUCIDAD MAYO 2019

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHING			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			DESPACHO DE MERCADERÍAS			
			ENTREGA			
	Página	10	de	13		


## 8.2. REPORTE DE ENTREGAS/ RETIROS/ DEVOLUCIONES (R1-PEN-1)

REPORTES DE ENTREGAS/RETIROS/DEVOLUCIONES 2010														
R1-PEN-1														
Fecha Reporte: ..... Destino: ..... Fecha Entrega: .....														
Conductor: ..... Acompañante: ..... Hora: .....														
N.º Cliente	Documentos FACTURAS	C/D (Devoluciones/Retiros)			COD. ART	CANT	RECIBO CONFORME	Cliente	Despacha	Inicio	Fin	Cliente	Materiales	
		# DIAS	NCE											
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														
24														
25														
26														
27														
28														
29														
30														
31														
32														
33														
34														
35														
36														
37														
38														
39														
40														
41														
42														
43														
44														
45														
46														
47														
48														
49														
50														
51														
52														
53														
54														
55														
56														
57														
58														
59														
60														
61														
62														
63														
64														
65														
66														
67														
68														
69														
70														
71														
72														
73														
74														
75														
76														
77														
78														
79														
80														
81														
82														
83														
84														
85														
86														
87														
88														
89														
90														
91														
92														
93														
94														
95														
96														
97														
98														
99														
100														

BODEGA 1: .....  
 BODEGA 2: .....

CHOFER: .....  
 AYUDANTE: .....

# DIAS permitidos para poder realizar la devolución	(1) - 15 DIAS	(2) - 30 DIAS	(3) - 45 DIAS
ENTREGAS EFECTIVAS			
ENTREGAS NO EFECTIVAS			

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			DESPACHO DE MERCADERÍAS			
			ENTREGA			
			Página	11	de	13

### 8.3. INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL REPORTE DE ENTREGAS/ RETIROS/ DEVOLUCIONES (R1-PEN-1).

#### Instrucciones para llenar el reporte de Entregas/Retiros/Devoluciones

- En los renglones de; Fecha Reporte, Destino, Fecha de Entrega, Conductor, Acompañante; se llenará con los datos correspondientes.
- Hora; se anotará la hora en que se entrega las facturas y el reporte al Bodeguero o al Despachador.


Se llenarán los casilleros correspondientes de la siguiente forma:

- <b>Cliente</b>	Se anotará el nombre del cliente
- <b>FACTURAS</b>	Se anotará el número de factura(s)
- <b># Días</b>	Se anotará el # 1,2 o 3, según corresponda a los días permitidos para poder realizar la devolución.
- <b>NC #</b>	Se colocará un visto para que la Facturadora Cajera Junior 1 y/o 2, ubique el # de la NC correspondiente.
- <b>COD. ART.</b>	Se colocará el código correspondiente al artículo que devuelven o ha sido retirado.
- <b>CANT</b>	Se colocará el # de artículos devueltos o retirados
- <b>RECIBI CONFORME</b>	Se coloca el nombre de la persona que recibe la mercadería.
- <b>H. Inicio</b>	Se colocará la hora que se inicia la entrega al cliente.
- <b>H. Salida</b>	Se colocará la hora en la que concluye la entrega al cliente.
- <b>Novedades</b>	Se anotará según corresponda con una (D) devolución, o (R) retiro y la novedad que amerite.


En los campos de entregas efectivas y no efectivas se anotarán las entregas realizadas en forma totalizada según corresponda.

En los campos: Chofer y Ayudante, Firmarán las personas responsables una vez terminada la ruta y previo a la entrega del reporte a los Bodegueros Responsables.

En los campos Bodega 1 y Bodega 2 firmarán los Bodegueros Responsables una vez revisadas las novedades según corresponda a su bodega.

	<p style="text-align: center;"><b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b></p>				MEGA FERRETERO CHIMG			
					ÁREA DE CONTABILIDAD			
					<b>DESPACHO DE MERCADERÍAS</b>			
					<b>ENTREGA</b>			
					<b>Página</b>	<b>12</b>	<b>de</b>	<b>13</b>

#### 8.4. PLANIFICACION DE RUTAS PARA LA SEMANA (R2-PEN-1)



Presidencias de los Comités de Huelgas

CHING

R2-PEN-1

**PLANIFICACION DE RUTAS PARA LA SEMANA**

FECHA: DEL \_\_\_\_\_

RESPONSABLE:.....

CHOFERES	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES


**OBSERVACIONES**

### CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME (Parámetro 4.1. PRA-2)

## CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME


PRODUCTO NO CONFORME MEGAKONS	ACCION A TOMAR	REGISTRO
Despacho incompleto	Nota de Crédito	SIN REGISTRO
Entrega incompletas	Seguir procedimiento para completar entrega	R3-PEN-1
Entregas inoportunas	Llamar a confirmar su requerimiento	R8-PGV-1
Mal facturado	Elaborar N/C o nueva factura	SIN REGISTRO
Precios	Ajustar precio por N/C o N/D	SIN REGISTRO
Producto con fallas sin garantía:	Descuentos especiales	Factura
Producto con fallas con garantía:	Aplica garantía Reponer producto a Cliente	R1-PRA-3
PRODUCTO NO CONFORME PROVEEDORES	ACCION A TOMAR	REGISTRO
Despacho incompleto	Reclamo al proveedor	R1-PRA-2
Entregas inoportunas	Reclamo al proveedor por incumplimiento	R1-PGC-3
Mal facturado	Reclamo al proveedor N/C	R1-PGC-3
Precios	Reclamo al proveedor N/C	R1-PGC-3
Producto con fallas sin garantía <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fisura/Fuga</li> <li>- Mal Roscado</li> <li>- Mal inyectado</li> <li>- Agujero</li> <li>- Golpeado/Deforme</li> </ul>	Devolución al proveedor	R1-PGC-2



	MEGA FERRETERO CHIMG			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	DESPACHO DE MERCADERÍAS			
	ENTREGA			
	Página	13	de	13

## 8.5. CODIGOS PARA REGISTRAR MOTIVOS DE DEVOLUCION EN VENTAS

<b><u>CODIGOS PARA REGISTRAR MOTIVOS DE DEVOLUCION EN VENTAS</u></b>	
<b>MOTIVO</b>	<b>CODIFICACION</b>
<b>ERROR CLIENTE:</b> - Local Cerrado - No tiene Dinero Cliente - Pedido erróneo Cliente	EC
<b>MAL TOMADO PEDIDO</b> - Cuando no toma bien el pedido VE y/o VI	EP(AR,DM,SZ,RC,JG,JM,WR,WH,EE,GM,MI)
<b>NO STOCK FISICO:</b> - No hay en Bodega el producto Y en sistema hay stock.	NS
<b>MAL FACTURADO</b> - Mal digitado en el sistema - No concuerda en la Nota de Pedido el código con la descripción.	MF
<b>MAL DESPACHO</b> - BR1 y/o AB1 embalan Producto diferente a lo facturado	MD
<b>ERROR ENTREGAS</b> - Mal embarcado B2 - No embarcan B1 y B2 - Entregan a otro Cliente diferente al facturado - Mercadería defectuosa (Rota en el Viaje)	EE
<b>FALLA DE FABRICA</b> - Fisura, Huecos, descripción en el embalaje diferente al del producto.	FF
<b>CAMBIO DE DOCUMENTO</b> - Por fecha - Por cambio de nombre o razón social - Por precio - Por cambio de CI o RUC - Por cambio de dirección	CD
<b>ERROR LOGISTICA</b> - Transporte tercerizado muy costoso - Espacio Físico en los camiones de la Empresa - No se efectúa la entrega a todos Clientes de la Ruta	EL
<b>ERROR SISTEMA</b> - El sistema emite valores errados a los reales	ES

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			RECURSOS FINANCIEROS			
			CONTROL DE BANCOS			
			Página	1	de	4

**1. OBJETIVO** Mantener un control eficiente de los saldos de cuentas bancarias

**2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

**2.1 DEFINICIONES**

**2.2 ABREVIATURAS**

**CO:** Contadora

**GG:** Gerente General

**3. RESPONSABILIDAD**

*La CO es la responsable de este procedimiento.*

**3.1 POLITICAS**

- Conciliar en el Módulo de Bancos los saldos de las cuentas bancarias cada mes (hasta el día 20 del mes subsiguiente).
- Mantener actualizados los débitos y créditos de las cuentas bancarias.
- Informar irregularidades detectadas en la conciliación de cuentas bancarias, en caso de haberlas a GG.
- Mantener el control de inversiones y Créditos Bancarios, en caso de haberlas.
- Realizar Reportes mensuales de Conciliaciones Bancarias, de cada banco.

**3.2 CONTROLES**

- La CO revisará los estados de cuentas emitidos por los bancos con los reportes de bancos que se generan en el sistema.
- La CO realizará los registros de débitos y créditos en el momento en que ocurren (en línea).
- La CO reportará a GG si existiere alguna novedad en Bancos, la misma que se detallará en el Reporte de Conciliación.
- La CO controlará mensualmente los saldos de las inversiones y créditos bancarios.

**3.2.1 DOCUMENTOS DE ENTRADA**

- Estados de cuenta bancarios
- Reporte de Movimientos bancarios

**3.2.2 DOCUMENTOS DE SALIDA**

- Reporte de Conciliación Bancaria R1-PRF-4
- Mayor de la cuenta de Inversiones

**4. PARAMETROS**

**BANCOS:**


Banco del Pichincha

Banco Internacional

Banco Bolivariano


Citibank



	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			RECURSOS FINANCIEROS			
			CONTROL DE BANCOS			
			Página	2	de	4

5. ACTIVIDADES		
Resp.	No	Actividades
CO	1	Verifica y coteja los Reportes de Movimientos de Bancos arrojados por el sistema con los estados de cuenta bancarios, revisando que se encuentren registrados los débitos y créditos que durante el mes se han realizado.
	2	<i>Ingresar la factura emitida por el banco por los cobros de servicios bancarios, ya que estos débitos mientras no nos llegue el estado de cuenta no los podemos ingresar.</i>
	3	Controla las facturas de gastos realizadas con tarjetas de crédito, ya que el pago de las mismas, se debitan de bancos. Los gastos personales del GG realizados con tarjeta de crédito, se pagará en efectivo, éstos valores son repuestos por el GG, caso contrario se registrarán como gastos no deducibles.
	4	Revisa si todos los cheques emitidos dentro del mes, ya han sido cobrados. En caso de existir pendientes por 3 meses, reporta a GG.
	5	Revisa también que todos los depósitos que se han realizado, se encuentren registrados en el estado de cuenta bancario. Siempre se da el caso de que existen depósitos no registrados en nuestros libros, que corresponden a depósitos realizados por nuestros clientes, y no nos han notificado, por lo que se ingresarán como depósitos en tránsito.
	6	Realiza un Reporte mensual de Conciliación Bancaria, por cada una de las cuentas bancarias, en el que constará la firma.
	7	Controla y registra cada fin de mes los rendimientos financieros obtenidos por las inversiones bancarias realizadas.
GG	1	Recibe el Reporte de Conciliación firmado por la CO, para su revisión y toma de decisiones.
	2	Realiza pago de gastos personales efectuados con tarjeta de crédito.
	3	Revisa y firma los Reportes mensuales de Conciliaciones Bancarias.



	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	MEGA FERRETERO CHING			
		ÁREA DE CONTABILIDAD			
		RECURSOS FINANCIEROS			
		CONTROL DE BANCOS			
		Página	4	de	4

## MAYORES DE LAS CUENTAS DE INVERSIONES Y DE CRÉDITOS

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	MEGA FERRETERO CHIMG			
		ÁREA DE CONTABILIDAD			
		<b>GESTIÓN DE VENTAS</b>			
		<b>CUENTAS POR COBRAR</b>			
		<b>Página</b>	<b>1</b>	<b>de</b>	<b>12</b>

1. **OBJETIVO:** Optimizar la recuperación de cartera de acuerdo al monto y plazo establecido.

## 2. **DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

- **AC:** Auxiliar Contable
- **CA:** Cajera
- **CD:** Chofer Despachador
- **CO:** Contadora
- **F1:** Facturador(a) Cajera/Vendedor Interno Principal.
- **F2:** Facturador(a) Cajera/Vendedor Interno Auxiliar.
- **GG:** Gerente General
- **GV:** Gerente de Ventas
- **ME:** Mensajero/a
- **VE:** Vendedor(es) Externo(s)

## 3. **RESPONSABILIDAD**

- GV es el responsable de que se cumpla el proceso. VE y CA lo ejecutan y son los responsables de recaudar y custodiar dichos valores hasta su entrega en caja o su depósito en el banco.

### 3.1 **POLITICAS**

- Determinar trimestralmente categorías de clientes en base al monto y plazo de pago. Según Parámetro 4.1.
- Vender montos a plazos y precios especiales con autorización de GG o GV.
- Receptar pedidos de productos sin stock por parte de los clientes, previo al pago de anticipo de acuerdo al Parámetro 4.2.
- Cobrar las facturas y los cheques protestados de los Clientes a cargo del VE.
- Priorizar cobranza de cartera vencida o por vencer parte de VE.
- Llenar los recibos de Cobro en su totalidad y sin tachones o enmendaduras por los VE o responsable de llenarlo.
- Aplicar el cuadro de categorización de clientes y vencimientos de Clientes (Parámetro 4.1) para ventas a crédito.
- Realizar los cobros de clientes con cuenta cerrada en efectivo o con cheques garantizados.
- Calcular un financiamiento del 15% anual de los días vencidos, si los pagos de los Clientes rebasan las fechas de crédito establecidas según Parámetro 4.1 para ser cobrado al Cliente o VE responsable.
- Proporcionar financiamiento a los Clientes que no tengan cartera vencida o en casos especiales con autorización de GV o GG
- Financiar hasta un 20% del cupo de crédito otorgado al cliente por la empresa.
- Autorizar días adicionales a los acordados en los cheques posfechados por parte de GG


	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	MEGA FERRETERO CHIMG			
		ÁREA DE CONTABILIDAD			
		GESTIÓN DE VENTAS			
		CUENTAS POR COBRAR			
		Página	2	de	12

- GV y dependiendo el caso, se realizará el recargo respectivo por los días vencidos.
- Bloquear en el sistema a los Clientes morosos, hasta que cumplan su obligación. En caso de reincidencia solo se le venderá de contado o contra entrega.
- Reportar inmediatamente a Caja los cobros efectuados por los VE, luego de terminada la ruta de trabajo o máximo al siguiente día laborable, en caso de no realizarlo o justificarlo, se cobrará el financiamiento respectivo.
- Realizar todos los días por parte VE de la zona Quito los depósitos de los cobros realizados en efectivo. Y enviar todos los depósitos y cheques por valija los días jueves. Los cobros realizados el jueves y viernes se los reportará el primer día laborable de la semana.
- Aplicar el 2% de descuento por Ventas al Contado en Nota de Crédito a los Clientes realizan la cancelación de las Facturas en un plazo máximo de 15 días.
- Recibir de los clientes cheques cruzados y endosados a nombre Mega Ferretero Chimg.
- Registrar en observaciones del Recibo de Cobro la serie de los billetes de \$50.00 o más que han sido proporcionados por los clientes a los VE por pagos o abonos efectuados.
- Aceptar los pagos de Clientes nuevos con cheque o con tarjeta de crédito previa verificación de la solvencia con el Banco.
- Receptar cancelaciones con tarjetas de crédito solo cuando las facturas sean emitidas con el precio de Venta al público sin descuento.
- *Si los cheques salen devueltos por mal girados, o mal endosados y el Cliente no reconoce el valor de la nota de débito por la devolución se cobrará a la persona que ha realizado en cobro.*

3.2 CONTROLES

- La CA verifica los valores pagados en los Recibos de Cobro, Facturas o Notas de Ventas pagadas en efectivo, cheques, depósitos o con tarjeta de crédito, que estén de acuerdo al documento recaudado y que no tengan incoherencia.
- GV verificará los saldos pendientes de cobro, con los saldos de los Clientes. Ya sea por mora o por el valor de la factura que debe.
- El sistema bloquea a los Clientes que se encuentren con facturas vencidas y necesitan una autorización del GG o GV.
- GV revisará y analizará el reporte de Financiamiento de facturas vencidas (Anexo 6.2) que se producen durante el mes, para proceder a su cobro.
- GV revisará y aprobará las Notas de Crédito de descuento por pago de contado.
- GV realizará el control diario de los reportes y cobros de Caja presentados por la CA.
- CO revisa mensualmente que los Cheques posfechados (físicos) cuadren con el Reporte de Cheques Posfechados emitido por el sistema. (Anexo 6.3)
- GG verifica los reportes de caja realizados por CA, CO, GV.
- GV revisa las cuentas de Clientes Morosos mayor a tres meses de vencimiento para proceder al retiro de la mercadería entregada.
- CA, VE, verifica que todos los cheques recibidos se encuentren cruzados y endosados a nombre de Mega Ferretero Chimg.

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>MEGA FERRETERO CHIMG</b>			
		<b>ÁREA DE CONTABILIDAD</b>			
		<b>GESTIÓN DE VENTAS</b>			
		<b>CUENTAS POR COBRAR</b>			
		<b>Página</b>	<b>3</b>	<b>de</b>	<b>12</b>
<b>3.2.1 DOCUMENTOS DE ENTRADA</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibo de cobro (R1-GV6 Anexo 6.1)</li> <li>- Copia Facturas</li> <li>- Cheques al día</li> <li>- Cheques posfechados</li> <li>- Papeleta de Depósito</li> <li>- Transferencia</li> <li>- Retenciones</li> <li>- Boucher</li> <li>- Reporte de Estado de Cuenta de Clientes Resumido por Vendedor (Anexo 6.4)</li> <li>- Reporte de Financiamiento ( Anexo 6.2)</li> <li>- Cheques Protestados</li> </ul>					
<b>3.2.2 DOCUMENTOS DE SALIDA (CA)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Papeletas de depósito</li> <li>- Reporte de Financiamiento ( Anexo 6.5)</li> <li>- Reporte de cheques Posfechados (Anexo 6.3)</li> <li>- Reporte de Recibos de Cobro (Anexo 6.5)</li> <li>- Reporte de Comprobantes de Depósitos (Anexo 6.6)</li> <li>- Reporte de Diario de Ventas Resumido (Anexo 6.7)</li> <li>- Reporte de Cartera Resumido (Anexo 6.8)</li> <li>- Reporte de Cuadre de Caja ( Anexo 6.9)</li> <li>- Cheques Posfechados</li> <li>- Bouchers depositados.</li> </ul>					

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHING			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE VENTAS			
			CUENTAS POR COBRAR			
		Página	4	de	12	


#### 4 PARAMETROS

##### 4.2 CUADRO DE CATEGORIZACION DE CLIENTES Y VENCIMIENTOS

CATEGORIA	Por Monto de Compra	Tipo de Pago	Plazo (N° días)
<b>CLIENTES VIP</b>	Más de \$ 4001.00 mensuales	1 SOLO PAGO	85
		(VARIOS PAGOS)	30
		1	
		2	55
		3	85
		4	115
		5	145
<b>CLIENTES AAA</b>	De \$2001.00 hasta 4000.00	1 SOLO PAGO	75
		(VARIOS PAGOS)	30
		1	
		2	60
		3	90
		4	120
<b>CLIENTES AA</b>	De \$501.00 hasta 2000.00	1 SOLO PAGO	60
		(VARIOS PAGOS)	30
		1	
		2	60
		3	90
<b>CLIENTES A</b>	Menos 500	1 SOLO PAGO	45
		(VARIOS PAGOS)	30
		1	
		2	45
		3	60


##### 4.1 TABLA DE PRODUCTOS Y ANTICIPOS DE CLIENTES

ROTACION DEL PRODUCTO	TIPO DE CLIENTE	% DE ANTICIPO
ALTA (A)	Frecuente Nuevo	0 % 20 %
MEDIA (B)	Frecuente Nuevo	0 % 50 %
BAJA (C)	Frecuente Nuevo	0 % 80%

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHING			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE VENTAS			
			CUENTAS POR COBRAR			
			Página	5	de	12

<b>5 ACTIVIDADES</b>		
<b>Resp.</b>	<b>No</b>	<b>Actividad</b>
F1y/o2 (2)	1	Entrega Copias de las Facturas a VE.
	2	Emite Nota de Crédito de descuento por pronto Pago de los Clientes que han realizado las cancelaciones dentro del tiempo establecido.
	3	Cobra a los Clientes que se acercan al almacén a realizar las compras de contado en efectivo en valores no superiores a \$ 1.000.
	4	Al Finalizar el día realiza el depósito y el Cuadre de Caja (Anexo 6.9) el mismo que se entrega a la CA.
AC (1)	1	Cuando los Clientes Nuevos realizan la cancelación con cheque del banco Pichincha realiza la verificación de la Cuenta con el Banco.
	2	Revisa en los Bancos los depósitos y transferencias realizados por los Clientes que no nos envían el documento.
VE (8)	1	Reciben de F1y/o2 las copias de las facturas que están pendientes de cobro con el reporte Resumen de Facturas (Anexo 6.7) el mismo que verifican si constan todas las facturas y devuelven el reporte firmado a F1y/o2.
	2	Reciben de parte de GV Reporte de Estado de Cuenta de Clientes Resumido por Vendedor (Anexo 6.4) y cheques protestado si hubiera.
	3	Visitan a los Clientes y proceden a realizar el cobro de las facturas y cheques Protestados si los hubiera.
	4	El momento que va a cancelar el Cliente se llena un Recibo de Cobro (R1-PGV-6 Anexo 6.1) con todos los datos el mismo que no debe tener tachones ni correcciones, si hubieran espacios en blanco que no pueden ser llenados en su totalidad deberá colocar líneas en los mismos Si el Cliente Cancela con billetes superiores a \$50.00 o más deberá registrar el número de serie en observaciones. Una vez llenado el recibo de Cobro y recibido los valores deberá entregar una copia al Cliente.
	5	Verifica que todos los cheques recibidos se encuentren cruzados y endosados a nombre de Mega Ferretero Ching.
	6	Entrega a la CA todos los valores recaudados al final de la jornada o máximo al siguiente día de haber terminado la Ruta, si se reporta el mismo día, si la CA no se encuentra deberá entregar los Valores a GV o GG.
	7	VE de la zona de Quito deberá realizar todos los días el depósito de los cobros realizados en efectivo y enviar todos los depósitos y cheques por valija los días jueves y el resto de la cartera debe entregar el día Lunes que asiste a las reuniones de Ventas en caso de no asistir por cualquier motivo deberá enviar por valija.
	8	Realiza el cobro de los financiamientos a los Clientes según reporte de Financiamiento (Anexo 6.2) que se han atrasado en la cancelación de las facturas o el justificativo correspondiente. Caso contrario se le descontará del valor de las comisiones.




	<b>MEGA FERRETERO CHIMG</b>			
	<b>ÁREA DE CONTABILIDAD</b>			
	<b>GESTIÓN DE VENTAS</b>			
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>			
	<b>Página</b>	<b>6</b>	<b>de</b>	<b>12</b>


CA (1)	1	Recepta todos los valores recaudados por los VE, CH, con su respectivo Recibo de Cobro (cheques, depósitos, transferencias o efectivo) (R1-PGV-6 Anexo 6.1) y retenciones.
	2	Recibe por ventanilla el pago de facturas y anticipos de los Clientes que se acercan a la Empresa a cancelar sea en efectivo, cheque o tarjeta de crédito y retenciones.
	3	Verifica con el Banco excepto del Banco Pichincha las referencias de los cheques de los Clientes que son nuevos o de dudosa procedencia y/o solicita autorización a GV o GG.
	4	Cuando recibe tarjetas de crédito solicita autorización al respectivo banco y verifica la firma con la cedula y registra todos los datos del mismo.
	5	Ingresa al sistema todos los cobros y retenciones recibidas de los VE, Clientes y Consumidor Final.
	6	Envía a depositar el efectivo y los cheques que son a la fecha con la ME. En caso de tener cantidades superiores a \$ 5.000,00 en efectivo envía a depositar por la mañana y de ser necesario otro en la tarde en taxi.
	7	Recibe de GV los Cheques posfechados de Clientes que son a la fecha de vencimiento para efectivizar en el sistema y envía a depositar.
	8	Al final del día debe realizar el cuadro de caja que es el valor total en efectivo recaudado en el día de recibos de Cobro entregados por VE, Cajas de F1y/o2 y lo recibido por ventanilla.
	9	Para realizar los depósitos se coordina con CO, los saldos en los bancos los cheques por cubrir para proceder a realizar los depósitos, según como corresponda.
	10	Realiza el cruce de anticipos de Clientes si es que haber.
	11	Recibe por ventanilla toda la documentación que llega por el servicio de Courier y se entrega a las personas que corresponda Cuando los Clientes cancelan con transferencias y no se tiene el documento se coordina con AC para la verificación de las mismas.

Elabora los reportes de:

- Recibos de Cobro (Anexo 6.5)
- Comprobantes de Depósitos (Anexo 6.6)
- Cheques Posfechados. (Anexo 6.3)

Adjunta los respectivos depósitos, transferencias, cheques posfechados, Recibos de Cobro, Retenciones, a los reportes y se entrega a GV

		<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE VENTAS			
			CUENTAS POR COBRAR			
			Página	7	de	12
ME (1)	1 2	Realiza los depósitos en los diferentes Bancos. Retira cobro de Clientes que solicitan vayan a retirar el cobro y el VE no se encuentra en la ciudad y entrega a CA.				
GV(1)	1  2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13	Revisa que concuerden los Reportes : - Recibo de Cobro (Anexo 6.5) con Notas de Venta, Facturas, Recibos de Cobro, cheques posfechados, Retenciones. - Comprobantes de Depósitos (Anexo 6.6) con depósitos realizados - Cheques posfechados con los cheques recibidos.(Anexo 6.3) Custodia todos los cheques posfechados y va entregando diariamente a la CA para que realice el depósito de los cheques que se vencen a la fecha. Recibe los cheques Protestados, ingresa al sistema y entrega al respectivo VE para el cobro del mismo. Determina el plazo, y la ampliación de los días de crédito de los Clientes de acuerdo al monto de las compras y al cumplimiento de sus obligaciones. Entrega a los VE el reporte de Estado de Cuenta de Clientes Resumido (Anexo 6.4), el mismo que se va revisando con cada uno, las facturas vencidas y los comprometimientos de cobro, si existen saldos y corresponden a diferencias por descuentos se autoriza a F1y/o2 para que emita Notas de Crédito de igual manera si existen facturas de contado y han sido a crédito se procede a cambiar las fechas de las mismas. Revisa cada semana el Estado de Cuenta Clientes Resumido con problema de cobro (Anexo 6.4) con cada uno de los VE. Si los atrasos de los Clientes son reincidentes ya no se les da crédito y se les vende solo con cheque contra entrega o en efectivo, dependiendo de la morosidad, se procede a bloquear en el sistema al Cliente, se informa a F1y/o2 y se registra en el historial del Cliente. Cuando los Clientes están en mora más de 3 meses de la fecha asignada para su cancelación se procederá a retirar productos de alta rotación de las líneas que nosotros distribuimos y se les cerrará el crédito definitivamente, y si no tienen productos se procederá a consultar si la vía legal facilita su cobro. Reporta a GG los Clientes que se encuentran en morosidad mediante el Estado de Cuenta de Clientes Resumido (Anexo 6.4) y la Reclasificación de los mismos. Elabora el Reporte de Financiamiento (Anexo 6.2) y entrega a VE para que realicen el cobro a los Clientes. El mismo que se calcula por la diferencia de días a la fecha de pago acordada. Este reporte se lo va revisando de acuerdo a los descuentos que se les ha otorgado a los Clientes o el justificativo respectivo. Autoriza y extiende el plazo de los cheques posfechados. Revisa cartera de Clientes morosos y de ser necesario autoriza su facturación. Cada mes se revisa el Vencimiento de Cartera mediante el Reporte de Cartera Resumido (Anexo 6.8) el mismo que nos indica el total de facturas por vencer y vencidas se saca el porcentaje de vencimiento por VE el mismo que se comunica a GG.				

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE VENTAS			
			CUENTAS POR COBRAR			
			Página	8	de	12

CO (1)	1	Revisa mensualmente que los Cheques posfechados (físicos) cuadren con el Reporte de Cheques Posfechados (Anexo 6.3) emitido por el sistema.
	2	Informa a GV novedades encontradas en la revisión de los cheques posfechados con el reporte.
	3	Revisa mensualmente, que todas las transacciones originadas en el módulo de Cuentas por Cobrar estén contabilizadas.
GG (1)	1	Autoriza los financiamientos que no tienen su respectivo justificativo.
	2	Determina el plazo de los Clientes de acuerdo a su categorización el mismo que varía de acuerdo a las condiciones del mercado
	3	Revisa el Reporte de Cartera Resumido (Anexo 6.8) de las facturas vencidas.
	4	Revisa los reportes realizados por CA, CO, GV.
	5	Autoriza y extiende el plazo de los cheques posfechados.
	6	Revisa cartera de Clientes morosos y de ser necesario autoriza su facturación.

## 6 ANEXOS


CÓDIGO	NOMBRE	FORMATO
R1-PGV-6	Recibo de Cobro	Anexo 6.1
-	Reporte de Financiamiento	Anexo 6.2
-	Reporte de Cheques Posfechados	Anexo 6.3
-	Estado de Cuenta Clientes Resumido	Anexo 6.4
-	Reporte Recibos de Cobro	Anexo 6.5
-	Reporte Comprobante de Depósitos	Anexo 6.6
-	Reporte Diario de Ventas Resumido	Anexo 6.7
-	Reporte de Cartera Resumido	Anexo 6.8
-	Cuadre de Caja	Anexo 6.9

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE VENTAS			
			CUENTAS POR COBRAR			
	Página	9	de	12		


## 6.1 RECIBO DE COBRO

## 6.2 REPORTE DE FINANCIAMIENTO

FINANCIAMIENTO DESCONTADO EN COMISIONES DEL MES DE										
REPORTE DE FINANCIAMIENTO										
EMISION	CLIENTE	NUMERO	RECIBO	EMISION	FAC_VENCE	DIAS	VALOR	ABNO	VALOR_INTERES	JUSTIFICATIVO
TOTAL FINANCIAMIENTO DESCONTADO EN COMISIONES DEL MES DE										


	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>				<b>MEGA FERRETERO CHING</b>			
					<b>ÁREA DE CONTABILIDAD</b>			
					<b>GESTIÓN DE VENTAS</b>			
					<b>CUENTAS POR COBRAR</b>			
					<b>Página</b>	<b>10</b>	<b>de</b>	<b>12</b>

### 6.3 REPORTE DE CHEQUES POSFECHADOS


No se puede ver esta imagen en este momento.

### 6.4. ESTADO DE CUENTA CLIENTES      RESUMIDO


No se puede ver esta imagen en este momento.


	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHING			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			GESTIÓN DE VENTAS			
			CUENTAS POR COBRAR			
			Página	11	de	12

### 6.5. Reporte Recibos de Cobro


### 6.6. REPORTE DE COMPROBANTES DE DEPÓSITO

	<b>MEGA FERRETERO CHIMG</b>			
	<b>ÁREA DE CONTABILIDAD</b>			
	<b>GESTIÓN DE VENTAS</b>			
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>			
	<b>Página</b>	<b>12</b>	<b>de</b>	<b>12</b>


## 6.7 REPORTE DIARIO DE VENTAS DE RESUMIDO




## 6.8. REPORTE DE CARTERA RESUMIDO



## 6.9 REPORTE CUADRE DE CAJA



	MEGA FERRETERO CHING			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	RECURSOS FINANCIEROS			
	CONTROL DE ACTIVOS FIJOS			
	Página	1	de	3

**1. OBJETIVO:** Mantener un adecuado registro de activos fijos para facilitar su control permanente.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

### 2.1 DEFINICIONES

- **Acción Correctiva (AC):** acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad u otra situación no deseada detectadas. La acción correctiva se toma para evitar la repetición de un problema
- **Acción Preventiva (AP):** acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad potencial u otra situación potencial no deseada. La acción preventiva se toma para prevenir que suceda un problema.
- **Oportunidad de Mejora (OM):** acción tomada para mejorar el desempeño de un proceso sin que la mejora se origine a causa de un problema existente o potencial.
- **Parámetro:** Dato o factor que se toma como necesario para analizar o valorar una situación.
- **Política:** Orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado en forma general y duraderas. No hay que confundir las políticas con las reglas y disposiciones, que son más específicas.
- **Reclamo:** Son no conformidades presentadas por el cliente a ofrecimientos no cumplidos; en desmedro de la calidad del servicio o productos comercializados por Mega Ferretero Ching S.A.
- **SGC: Sistema de Gestión de Calidad:** consiste en la estructura organizacional, responsabilidad, procedimientos, procesos y recursos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad (cumplimiento de requisitos establecidos).

### 2.2 ABREVIATURAS


**CO:** Contadora  
**GG:** Gerente General

## 3. RESPONSABILIDAD

### 3.1 POLITICAS

- *Codificar los activos fijos.*
- Realizar un Inventario anual de los Activos Fijos.
- Respalda con factura tanto una compra como una venta de activos fijos.
- Las depreciaciones de los activos fijos se realiza cada fin de año.
- Las depreciaciones se los realiza en base a los porcentajes establecidos por la ley.
- Informar las novedades del Inventario anual de los Activos Fijos
- GG es quien autoriza la compra y ventas de Activos Fijos.



	MEGA FERRETERO CHIMG			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	RECURSOS FINANCIEROS			
	CONTROL DE ACTIVOS FIJOS			
	Página	2	de	3

### 3.2 CONTROLES

- La CO se encargará de realizar los registros tanto de compras, ventas y depreciaciones de activos fijos.
- La CO y un perito deberán constatar físicamente la existencia, la vida útil y el uso adecuado que se le está dando al bien, al menos una vez al año.
- *La CO verificará que los activos fijos se encuentren debidamente codificados.*

#### 3.2.1 DOCUMENTOS DE ENTRADA


- Facturas de compra y venta

#### 3.2.2 DOCUMENTOS DE SALIDA

- Auxiliar de Control de Ingresos y Salidas de Activos Fijos (ANEXO 1)

### 4. PARAMETROS

- Los porcentajes de depreciación que la ley establece para el tipo de activo son los siguientes:
  - Depreciación de Muebles y Enseres 10%
  - Depreciación de Vehículos 20%
  - Depreciación de Equipo de Cómputo 33%
  - Depreciación de Equipo de Oficina 10%
  - Depreciación de Equipo de Comunicación 20%
  - Depreciación Equipo de seguridad 20%
  - Depreciación Herramientas 10%
- Los porcentajes de costos de depreciaciones que se asignan a cada proceso son:
  - Financiero Contable 25%
  - Atención al Cliente 50%
  - Servicio al Cliente 15%
  - Almacenamiento 10%

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			RECURSOS FINANCIEROS			
			CONTROL DE ACTIVOS FIJOS			
			Página	3	de	3

## 5. ACTIVIDADES

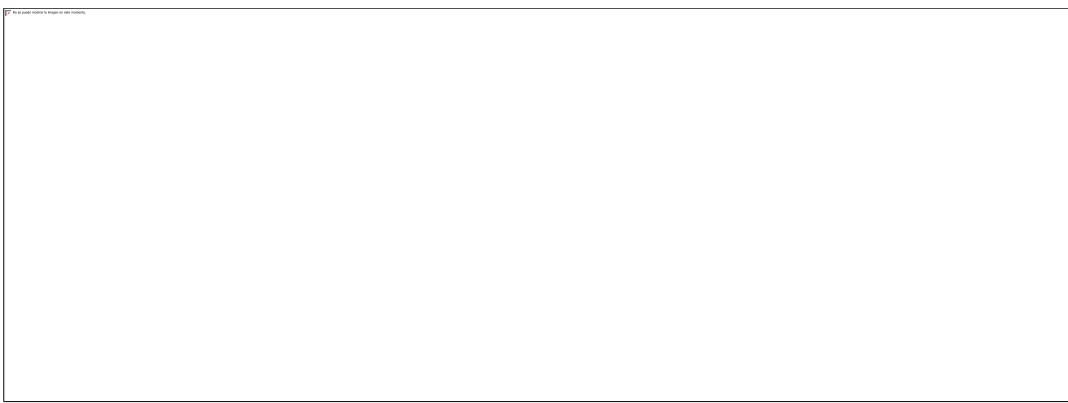
Resp.	No.	Actividades
CO         GG	1	- Solicita a GG la adquisición de algún activo fijo, en donde se decide si se realiza o no dicha compra, la misma que es registrada en los libros contables.
	2	
	3	- En caso de que GG decida vender algún activo fijo se elabora la factura y con su autorización se realiza su respectivo registro en el sistema
	4	
	5	
	6	- El registro tanto de entrada o salida de algún activo fijo se lo hace en un auxiliar.
	1	- Realiza las depreciaciones de los activos fijos cada fin de año, y se asigna dicho costo a cada uno de los procesos.
		- Realiza un Inventario Anual de la existencia física <i>de los Activos Fijos</i> , y se realizará una revisión de su estado y uso.
		- <i>Mantiene actualizada la codificación de Activos Fijos.</i>
		- Autoriza con su firma la compra y venta de activos fijos.


## 6. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE	FORMATO
R1-PRF-6	Cuadro de Control de Activos Fijos	Anexo 1

### 6.1 ANEXO 1 CUADRO DE CONTROL DE ACTIVOS FIJOS

R1-PRF-6



	<b>MEGA FERRETERO CHIMG</b>			
	<b>ÁREA DE CONTABILIDAD</b>			
	<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>			
	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>			
	<b>Página</b>	<b>1</b>	<b>de</b>	<b>10</b>

**1. OBJETIVO** Cancelar en forma correcta y oportuna las Cuentas o Facturas de servicios o productos por Pagar. Conforme a lo negociado con el proveedor.

## **2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

### **2.1 DEFINICIONES**

### **2.2 ABREVIATURAS**


- **AC:** Auxiliar Contable
- **CA:** Cajera
- **CD:** Chofer Despachador
- **CO:** Contadora
- **DAU:** Declaración Aduanera Única
- **FA:** Factura (s), Facturación
- **GG:** Gerente General
- **JC:** Jefe de Compras
- **LI:** Liquidación de Importación

### **3. RESPONSABILIDAD**

*La CO es la responsable de este procedimiento.*

#### **3.1 POLITICAS**

- Programar los pagos a nuestros proveedores de acuerdo al flujo de caja.
- Los pre-pagos tendrán como documento de respaldo las Notas de Pedido o FA enviadas por fax o mail. Y serán registrados en el sistema como tal.
- Las FA de proveedores debe ser pagadas solo con el documento original. O copia certificada.
- Las FA debe tener una firma de la persona responsable de la recepción del bien o servicio.
- Las FA serán canceladas en las fechas acordadas en la negociación.
- Cuando las FA no llegan completas, bodega se encargará de notificar al proveedor, para la emisión de la nota de crédito respectiva o su reposición. Detallando lo que procede en la misma factura.
- Realizar la LI inmediatamente luego de que en bodega ha sido chequeada la mercadería.
- En Caja Chica se manejará un fondo de \$800,00. Renovable quincenal o 20% saldo.
- Los gastos de caja chica deberán ser justificados con los documentos respectivos de descargo (FA).
- Las FA pagadas con caja chica no deberán exceder los \$50,00.
- Los gastos eventuales *en algunos casos* deberán ser considerados primero por el GG y con su autorización para realizar la compra.
- Las facturas de compra *de mercaderías*, deben registrar *fecha - hora de ingreso en el sistema por JC y fecha - hora de recepción en Contabilidad por AC; con el propósito de que los pagos se realicen en el plazo convenido.*

	<b>MEGA FERRETERO CHIMG</b>			
	<b>ÁREA DE CONTABILIDAD</b>			
	<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>			
	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>			
<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>Página</b>	<b>2</b>	<b>de 10</b>

### 3.2 CONTROLES


- El GG revisa la FA y documentos de respaldo del bien o servicio a ser cancelado.
- El GG revisa el Flujo de Caja para gestionar inversiones o financiamientos.
- El GG verifica que en las FA y documentos de pago a él presentados consten la hora y firma de los responsables, previo a su cancelación.
- La AC prioriza que facturas deben ser canceladas de acuerdo al vencimiento y al flujo de caja.
- AC verificará que cada factura tenga su comprobante de retención, con los porcentajes códigos y valores correctos.
- La AC verificará la vigencia de los documentos a ser cancelados (autorizados por el SRI)
- La AC controla que los porcentajes de retención de impuestos estén bien aplicados.
- El GG verifica que los descuentos en factura sean los acordados.
- La AC verifica cuáles son las facturas que se pagan de contado y crédito de acuerdo a la negociación o factura.
- La CO revisará toda la documentación de importaciones, con la que se realiza la liquidación.
- La CO revisará que los aranceles del producto importado correspondan a la respectiva partida arancelaria.
- El GG controlará el presupuesto de caja chica por medio de los reportes entregados cada 15 días. O el saldo sea menor del 20%.
- La CA realizará una liquidación de caja chica cada 15 días.
- El 80% de Caja Chica aproximadamente será utilizado en pago de entregas y despachos de mercadería (envíos, guías de transporte, peajes, estadía del personal si lo requieren).
- El 20% de Caja Chica aproximadamente se utilizará para compras de suministros de oficina, transportes de mensajería, movilización (buses, taxis); y otros, del proceso financiero contable.
- La CA verificará que todos los gastos estén con su correspondiente retención y su respectiva firma de responsabilidad.
- La CA realizará la reposición de caja chica.

#### 3.2.1 DOCUMENTOS DE ENTRADA

- Pedidos
- Factura de compras de bienes y servicios
- Guías de remisión
- Notas de crédito
- DAU
- Tickets de peaje

#### 3.2.2 DOCUMENTOS DE SALIDA


- Cheques
- Papeletas de depósito
- Retenciones de compras
- Sobre y detalle a mandar por Courier
- Comprobante de egreso de bancos
- Comprobante de transferencias interbancarias
- Liquidación de la Importación
- Retenciones
- Liquidaciones de peajes
- Liquidaciones de compras

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>MEGA FERRETERO CHIMG</b>			
			<b>ÁREA DE CONTABILIDAD</b>			
			<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>			
			<b>CUENTAS POR PAGAR</b>			
	<b>Página</b>	<b>3</b>	<b>de</b>	<b>10</b>		


#### 4. PARAMETROS


CODIGOS Y PORCENTAJES DE RETENCIONES DE IMPUESTO RENTA E IVA:

<b>CODIGO</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>%</b>
302	En relación de dependencia supera o no la base	2.1.1.04.08	
303	honorarios profesionales y dietas	2.1.1.04.04	10
304	Predomina el Intelecto	2.1.1.04.04	8
307	Predomina mano de Obra	2.1.1.04.02	2
308	Servicios entre sociedades	2.1.1.04.02	2
309	Publicidad y Comunicación	2.1.1.04.14	1
310	Transporte privado de pasajeros o servicio público o privado de carga	2.1.1.04.14	1
312	Transf. de bienes muebles de naturaleza corporal	2.1.1.04.14	1
319	Arrendamiento Mercantil	2.1.1.04.02	2
320	Arrendamiento Bienes Inmuebles	2.1.1.04.04	8
322	Seguros y Reaseguros (primas y cesiones)	2.1.1.04.14	1
323	Rendimientos financieros	2.1.1.04.02	2
332	Pagos de bienes o servicios no sujetos a retención		
340	Aplicables el 1%	2.1.1.04.14	1
341	Aplicables el 2%	2.1.1.04.02	2
342	Aplicables el 8%	2.1.1.04.04	8
721	30% IVA	2.1.1.04.05	30
723	70% IVA	2.1.1.04.06	70
725	100% IVA	2.1.1.04.07	100

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			RECURSOS FINANCIEROS			
			CUENTAS POR PAGAR			
			Página	4	de	10

5. ACTIVIDADES						
Resp.	No	Actividades				
AC	1	- Verifica las facturas originales pendientes de pago a la fecha.				
	2	- Verifica los saldos en cuentas bancarias de acuerdo al flujo de				
	3	Caja.				
	4	- Revisa que consten todos los documentos como son facturas,				
	5	retención, notas de pedido, notas de crédito - faltantes, descuentos,				
	6	guías de remisión.				
	7	- Coteja que los valores pedidos sean los mismos que los recibidos.				
	8	- Verifica que estén bien aplicados los descuentos en nota de crédito.				
	9	- Revisa las firmas de los responsables en cada documento.				
	10	- Verifica que la factura conste dentro de las cuentas por pagar en el				
	11	sistema.				
	12	- Comprueba manualmente el saldo a pagar de la factura.				
	13	- Revisa la contabilización del pago.				
	14	- Imprime el cheque con su respectivo comprobante.				
	15	- Anota el número del cheque en cada factura o documento a ser				
	16	cancelado.				
	17	- Endosa y realiza papeleta para mandar a depositar los cheques a				
	18	los proveedores que no se acercan a retirar del almacén, o cuando				
GG	1	el pago es de contado con el fin de evitar recargos posteriores o				
	2	perder descuentos por no depositar a tiempo.				
	3	- Envía las retenciones, en sobre cerrado, por Courier a los				
	4	proveedores que no se acercan a retirar el pago.				
	5	- Adjunta a cada comprobante de egreso el comprobante de				
	6	depósito.				
	7	- Pasa por fax o scanea los depósitos o transferencias realizadas a				
	8	los proveedores con su respectivo detalle de las facturas y valores				
	9	cancelados.				
	10	- Realiza seguimiento y control de valores prepagados, y en caso de				
	11	existir diferencias, confirma con el proveedor para proceder a los				
	12	ajustes correspondientes.				
	13	- Recibe FA de proveedores a ser canceladas, registrando en las				
	14	mismas la hora de recepción de dicho documento.				
	15	- Elabora Flujo de caja con datos obtenidos del sistema y entrega el				
	16	reporte a GG				
	17	- Revisa el Flujo de caja entregado por CA y gestiona recursos.				
	18	- Autoriza las compras eventuales que se vayan a realizar				
	19	- Revisa y firma los documentos a ser cancelados y que el cheque				
	20	esté correctamente emitido.				

		<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>				MEGA FERRETERO CHIMG			
						ÁREA DE CONTABILIDAD			
						RECURSOS FINANCIEROS			
						CUENTAS POR PAGAR			
						Página	5	de	10
Resp.	No	Actividades							
CO	1	IMPORTACIONES							
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con la documentación recibida <i>por parte del proveedor extranjero, procede a crear la importación en el sistema en el módulo de importaciones.</i></li> </ul>							
	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar la factura del exportador, la que debe coincidir con la proforma con la cual se realizó el pago del valor FOB</li> </ul>							
	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisa la DAU, en la que constan los valores de IVA y de aranceles, <i>y se procede a la cancelación respectiva por medio del sistema SAT del Banco Bolivariano para la Desaduanización de la mercadería, y se procede a realizar la respectiva Nota de débito en el módulo de Bancos del sistema.</i></li> </ul>							
CA	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisa e ingresa las facturas de los gastos incurridos en la importación como son: almacenaje, seguro, transporte, honorarios agente de aduana, etc.; <i>todos estos gastos se registran en la cuenta de Importaciones en tránsito.</i></li> </ul>							
	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luego de compilar toda la documentación dicha anteriormente, se procede a prorratear los valores de todos los gastos al costo original del producto, y así obtendremos el costo real del mismo, <i>ésta acción se la realiza en el sistema (módulos de importaciones y de inventarios), en donde se define el factor de costo, para luego proceder a pre-liquidar la importación, en donde se contabiliza automáticamente y se salda la cuenta de importaciones en tránsito, para finalmente liquidar la importación e imprimirla.</i></li> </ul>							
CD		CAJA CHICA							
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se encarga del manejo y control del Fondo de \$800 destinado para gastos menores como para peajes, despachos, viáticos, fletes y otros que se requieran.</li> </ul>							
	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizará una liquidación de compras y/o servicios para ingresar al sistema los gastos menores de los que no se tiene facturas, tales como pasajes bus o taxi y otros gastos.</li> </ul>							
	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realiza la liquidación de caja Chica.</li> </ul>							
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando salen a despachos entrega al CD un valor aproximado y retenciones para que cubra gastos como peajes o si van a enviar por transporte algún cartón, se le hace firmar un documento en el cual consta la fecha, el valor y el lugar a donde va el envío.</li> </ul>							
	3								
	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se dirige al transporte, o a realizar los despachos, en donde realiza el desembolso y emite la retención; luego de terminar su gestión retorna a la empresa y procede a dar cuenta de los gastos realizados, con las facturas o documentos de respaldo.</li> </ul>							
	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En el caso de estadía los despachadores salen con un presupuesto de \$100.00 para peajes, combustible y hospedaje. A su llegada se realiza una liquidación de los valores utilizados con su respaldo respectivo.</li> </ul>							
	2								

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			RECURSOS FINANCIEROS			
			CUENTAS POR PAGAR			
			Página	6	de	10

Resp.	No	Actividades
AC	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A fin de mes los tickets de peajes del período del 1ro al 30 los adjunta a un reporte, el cual es enviado a la empresa emisora de los mismos, la cual se encarga de enviarnos la factura por el valor de los tickets, <i>la misma que es ingresada y se procede a la reposición de estos valores con la emisión del cheque, el que es entregado a la CA.</i></li> </ul>
JC	1	
	2	
	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingresa las facturas de compras de proveedores y elabora su respectivo comprobante de retención.</li> <li>- <i>En cada factura que recibe registra la fecha y hora en que ingresa.</i></li> <li>- <i>Entrega a la AC las facturas para que proceda a la cancelación.</i></li> </ul>

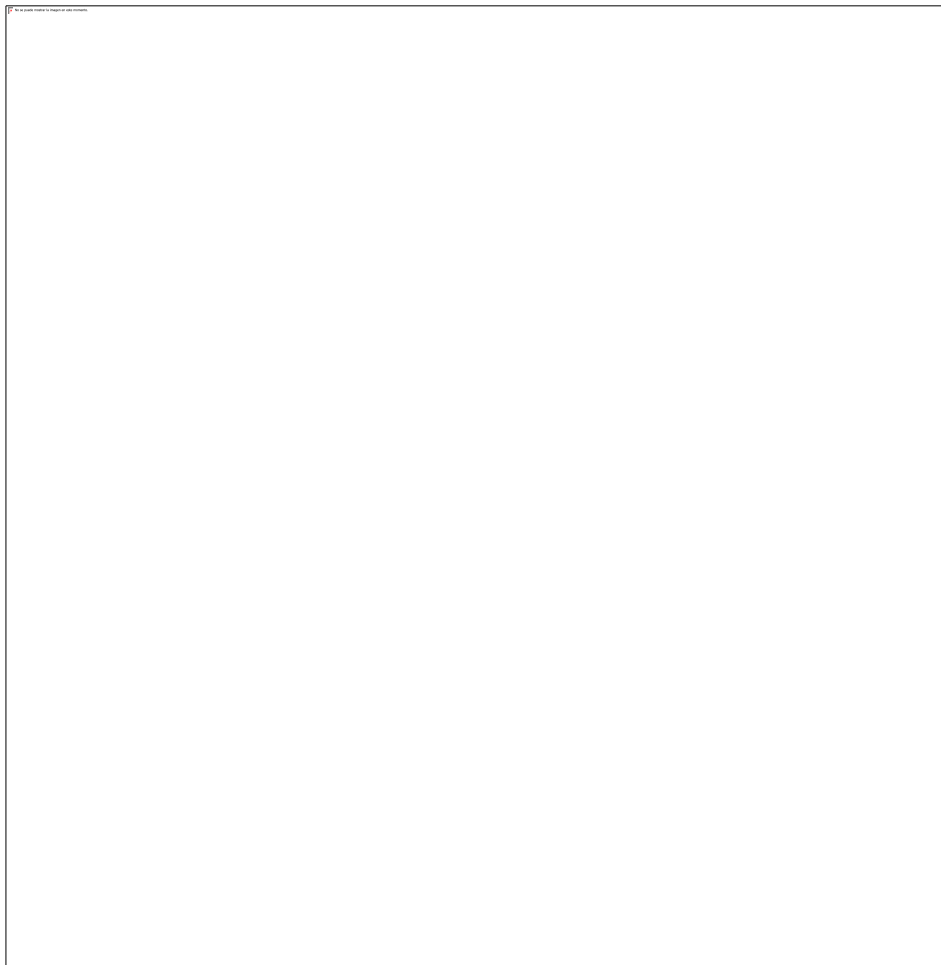
6. <u>ANEXOS</u>		
CÓDIGO	NOMBRE	FORMATO
R1-PRF-3	Reporte de Consumo de Combustible	Anexo 6.1
R2-PRF-3	Reporte de Peajes	Anexo 6.2
Sin Código	Reporte Diario de Pagos	Anexo 6.3
Sin Código	Liquidación de Importación	Anexo 6.4
Sin Código	Reporte de Auxiliar de caja Chica	Anexo 6.5
R3-PRF-3	Orden de compra de bien o servicio	Anexo 6.6



	MEGA FERRETERO CHIMG			
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	RECURSOS FINANCIEROS			
	CUENTAS POR PAGAR			
	Página	7	de	10

## 6.1 REPORTE DE CONSUMO COMBUSTIBLE

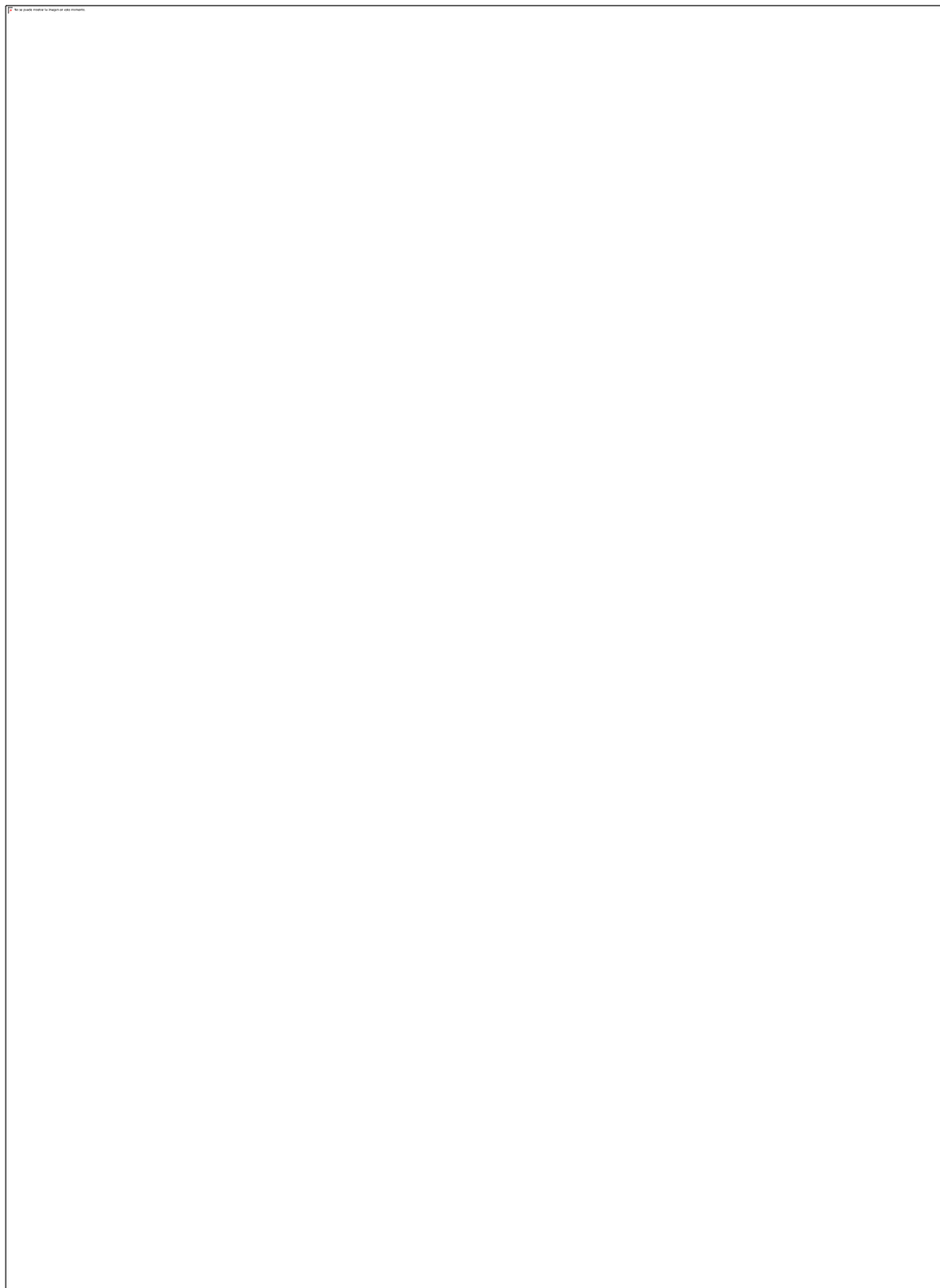
R1-PRF-3




	MEGA FERRETERO CHIMG			
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	RECURSOS FINANCIEROS			
	CUENTAS POR PAGAR			
	Página	8	de	10


## 6.2 REPORTE DE PEAJES

R2-PRF-3



	<b>MEGA FERRETERO CHIMG</b>			
	<b>ÁREA DE CONTABILIDAD</b>			
	<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>			
	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>			
	<b>Página</b>	<b>9</b>	<b>De</b>	<b>10</b>

### 6.3. REPORTE DIARIO DE PAGOS



Se ha generado un reporte de pagos en el día de hoy.

### 6.4 LIQUIDACIÓN DE IMPORTACIÓN



Se ha generado un reporte de liquidación de importación en el día de hoy.



Se ha generado un reporte de liquidación de importación en el día de hoy.

	<b>MEGA FERRETERO CHIMG</b>			
	<b>ÁREA DE CONTABILIDAD</b>			
	<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>			
	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>			
	<b>Página</b>	<b>10</b>	<b>de</b>	<b>10</b>


## NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

### 6.5 REPORTE DE AUXILIAR DE CAJA CHICA

<div style="border: 1px solid black; height: 100px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 50px;"></div>	
--	--

### 6.6 ORDEN DE COMPRA DE BIEN O SERVICIO

<b>ORDEN DE COMPRA DE BIEN O SERVICIO</b>		<b>R3-</b>
<b>PRF-3</b>		
SOLICITADO POR:	FECHA:	
DETALLE:		
AUTORIZADO POR:	FECHA:	

	MEGA FERRETERO CHIMG			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	RECURSOS FINANCIEROS			
	OBLIGACIONES FISCALES			
	Página	1	de	4

**1. OBJETIVO:** Cumplir puntualmente con Obligaciones Tributarias y Fiscales de la Compañía.

## **2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

### **2.1 DEFINICIONES**

### **2.2 ABREVIATURAS**


- **AC:** Auxiliar Contable
- **AE:** Auditor Externo
- **ATS:** Anexo Transaccional Simplificado
- **CO:** Contadora
- **CR:** Comisario Revisor
- **GG:** Gerente General
- **IESS:** Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

## **3. RESPONSABILIDAD**

*La CO es la responsable de este procedimiento.*

### **3.1 POLITICAS**

- En el mes de Abril presentar la declaración del impuesto a la renta.
- Realizar el pago puntual de impuestos mensuales: declaración de IVA, de Retenciones en la Fuente y Anexo Transaccional.
- En el mes de febrero se realizará la declaración del Anexo en Relación de Dependencia del ejercicio fiscal del año anterior.
- Cada mes se procederá al Pago de Planillas al IESS.
- Cada año, en el mes de abril, se presentará a la Superintendencia de Compañías la información financiera de la empresa correspondiente al ejercicio fiscal del año anterior, junto con los informes de AE, de CR y del GG de la compañía.
- La CO coordinará que los informes de GG, AE y CR se presenten oportunamente.
- Se efectuarán pagos de impuestos al Municipio por concepto de patentes, y sobre los activos cada año.
- Realizar los primeros días de cada año la cancelación de los impuestos prediales y contribuciones en el Municipio de Ambato.

	<b>MEGA FERRETERO CHIMG</b>			
	<b>ÁREA DE CONTABILIDAD</b>			
	<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>			
	<b>OBLIGACIONES FISCALES</b>			
	<b>Página</b>	<b>2</b>	<b>de</b>	<b>4</b>

## NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

### 3.2 CONTROLES

- La CO revisará y validará la razonabilidad de los reportes de ventas, descuentos y devoluciones en ventas, compras, descuentos en compras; y de retenciones emitidas por el sistema con un día de anticipación, para realizar el respectivo pago de impuestos.
- La CO verificará que los informes a ser entregados a la Superintendencia de Compañías estén completos.
- La CO emitirá los cheques para pago de planillas de Aportes al IESS.

#### 3.2.1 DOCUMENTOS DE ENTRADA


- Reportes de Compras, ventas, devoluciones y descuentos de compras y ventas, de Retenciones emitidas y recibidas.
- Roles de Pagos

#### 3.2.2 DOCUMENTOS DE SALIDA

- Formularios de declaraciones 103,104,101,107
- Talones resumen de anexos transaccional y de relación de dependencia.
- Planillas de aportes al IESS
- Comprobantes de Pago de planillas del IESS

### 4. PARAMETROS

- Declaración de IVA en el formulario 104
- Declaración de retenciones en la Fuente en el formulario 103
- Declaración de Impuesto a la Renta Sociedades en el formulario 101
- Declaración de Anexo Transaccional
- Declaración de Anexo en relación de Dependencia (se elaborará el formulario 107 por cada uno de los empleados, el mismo que constituye su declaración de impuesto a la renta).
- Declaración 1.5 por mil sobre los activos.

		<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
				ÁREA DE CONTABILIDAD			
				RECURSOS FINANCIEROS			
				OBLIGACIONES FISCALES			
				Página		3	de
5. ACTIVIDADES							
Resp.	No	Actividades					
CO	1	- Revisa reportes de: ventas, descuentos y devoluciones en ventas, de compras, de descuentos y devoluciones en compras, de retenciones en la fuente y se cotejarán con los documentos físicos respectivos, <i>para la declaraciones mensuales de impuestos.</i>					
	2	- <i>Revisa la información enviada mensualmente en las declaraciones de impuestos, para realizar la declaración anual del IR.</i>					
	3	- Subirá la información a los programas DIMM formularios y anexos proporcionados por el SRI, para hacer las declaraciones respectivas y las enviará por Internet de acuerdo al noveno dígito del RUC, en nuestro caso, se deberán enviar hasta el día 24 del mes subsiguiente.					
	4	- <i>Procede al pago de impuestos, con el Visto Bueno de GG, y lo realizará por medio de cheque, por lo que luego de ser enviadas las declaraciones por Internet, se procederá a su respectivo registro contable.</i>					
	5	- <i>Generará las correspondientes planillas y comprobantes de pago de aportes al IESS (de aportes normales, de ajustes en caso de ingresos extras de los trabajadores, y si los hay de préstamos quirografarios, antes del 15 de cada mes, y proceder al ingreso en el sistema SAT del Banco Bolivariano para la cancelación de estas obligaciones, y entregar al GG para que proceda a la aprobación del débito por este concepto.</i>					
	6	- <i>Revisa la razonabilidad de los informes financieros, de acuerdo a los reportes generados por el sistema; previa la presentación de los mismos a la Superintendencia de Compañías y al S.R.I.</i>					
	7	- Llena el formulario para el pago de patentes e impuestos sobre los activos, <i>a partir del 30 de abril que se declara el Impuesto a la Renta, y remitir al Municipio de Ambato para la cancelación respectiva.</i>					
	8	- Proporciona toda la información que requieran el auditor externo y el comisario revisor, y los mismos puedan emitir sus respectivos informes.					
AC							
GG	1	- Coteja las Facturas y Notas de Crédito emitidas por facturación (documentos físicos), con los reportes de Ventas y de Notas de Crédito emitidos cada mes por la CO.					
	1	- Firma cheques para pago de Impuestos prediales.(Los primeros 10 días de inicio de año)					
AE	2	- Firma cheques para el pago de patentes e impuestos sobre los activos.					
	3	- Firma cheque para cancelación de planillas de aportes al IESS.					
CR	4	- Presenta en el mes de abril Informe de Gestión del ejercicio económico del año anterior, para ser entregado a la Superintendencia de Compañías.					
	1	- Elabora y presenta en el mes de abril el informe de Auditoría Externa y de Cumplimiento de Obligaciones Tributarias del ejercicio económico del año anterior con las respectivas recomendaciones.					
	1	- Presenta el Informe de CR del ejercicio económico del año anterior <i>en el mes de abril.</i>					

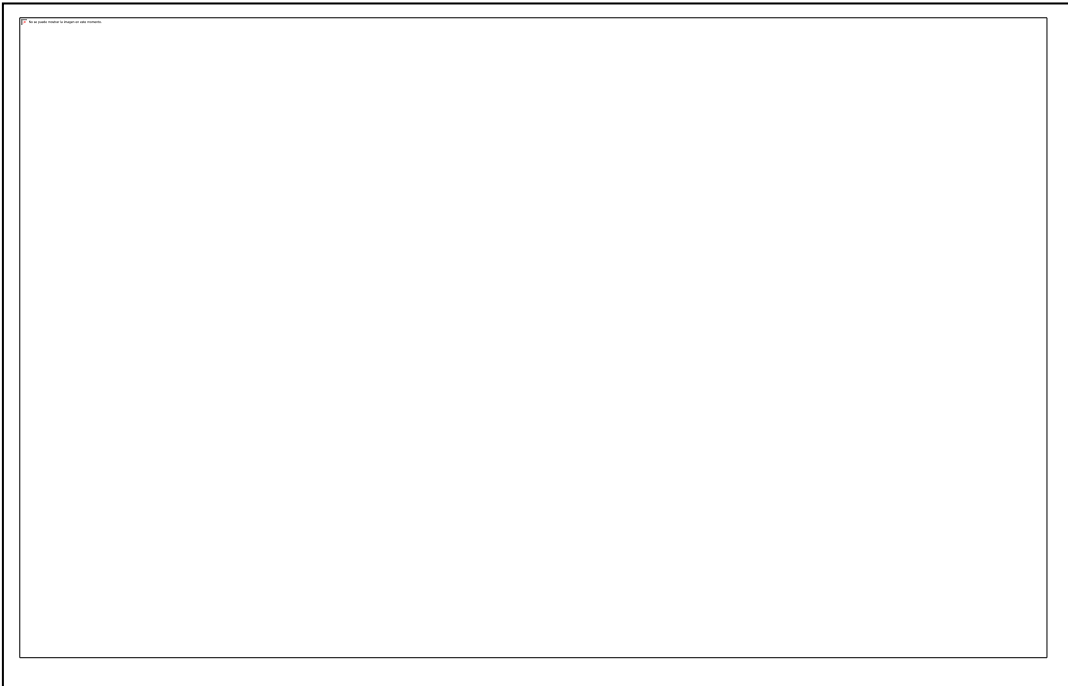
	MEGA FERRETERO CHIMG			
	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	RECURSOS FINANCIEROS			
	OBLIGACIONES FISCALES			
	Página	4	de	4

## 6. ANEXOS


### 6.1. FORMULARIOS SRI

- Formularios: 101 – 103 – 104 – 107
- Talón resumen ATS

### 6.2. PLANILLAS Y COMPROBANTES DE PAGO AL IESS





	MEGA FERRETERO CHIMG			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	RECURSOS FINANCIEROS			
	PAGO DE NÓMINA			
	Página	1	de	6

**1. OBJETIVO:** Elaborar el Rol de Pagos en forma justa para realizar el pago oportuno al personal.

## **2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

### **2.1 DEFINICIONES**

### **2.2 ABREVIATURAS**

**CO:** Contadora

**GG:** Gerente General

**RP:** Rol de Pagos

## **3. RESPONSABILIDAD**


*La CO es la responsable de este procedimiento.*

### **3.1 POLITICAS**

- Presentar el RP a GG para su aprobación dentro de los 2 primeros días laborables del mes, y GG tardará 1 día para su revisión, en donde hará cualquier observación.
- Se debe provisionar cada mes los valores de beneficios sociales que corresponden a cada empleado.
- Realizar cada mes el respectivo pago de aportes individuales al IESS.
- Realizar un anticipo de sueldo a los empleados que lo requieran, el día 15 de cada mes.

### **3.2 CONTROLES**

- La CO compilará y revisará toda la información pertinente para poder elaborar el RP.
- La CO deberá descargar de la página Web del IESS las planillas de aportes y los respectivos comprobantes de pago.
- La CO deberá exigir cada inicio de año a los empleados que superen la base de ingresos, la presentación de la proyección de gastos personales, con el fin de establecer el valor a retener por Impuesto a la Renta.
- El GG revisa que la planilla del RP y sus anexos estén correctos antes de realizar su pago.

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>				MEGA FERRETERO CHIMG			
					ÁREA DE CONTABILIDAD			
					RECURSOS FINANCIEROS			
					PAGO DE NÓMINA			
					Página	2	de	6

### **3.2.1 DOCUMENTOS DE ENTRADA**

- Reporte de control de asistencia con las entradas y salidas del personal
- Cuadro resumen de Horas extras
- Reporte de permisos y vacaciones solicitadas por el personal
- Estado de cuenta de supermercado
- Estado de cuenta de consumo de celular PORTA
- Recibos de Cobro por facturas por descontar
- *Reporte de Viáticos del personal*
- Recibos por préstamos y anticipos al personal
- Reporte de anticipos quincenales
- Planilla de Préstamos Quirografarios


### **3.2.2 DOCUMENTOS DE SALIDA**

- Rol de Pagos
- Cuadro de Control de Vacaciones
- Reporte de acreditación de valores en cuentas de los empleados.

## **4. PARAMETROS**


### **PROVISIONES PARA PAGO DE BENEFICIOS SOCIALES:**

- Décimo Tercer Sueldo: Total de ingresos / 12
- Décimo Cuarto Sueldo: Un salario mínimo vital general / 12
- Fondo de Reserva: 8,33% del total de ingresos
- Vacaciones: Total de Ingresos / 24

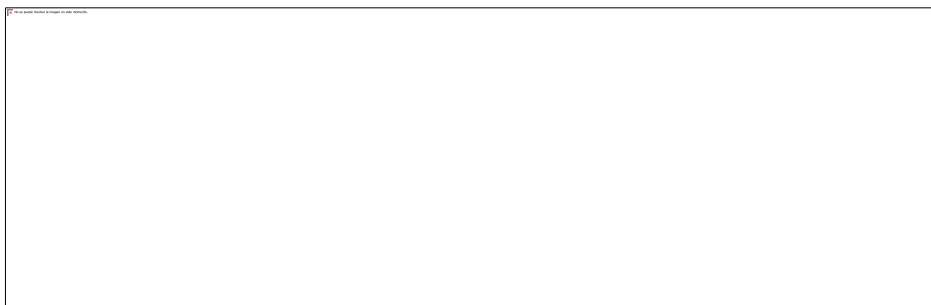
	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			RECURSOS FINANCIEROS			
			PAGO DE NÓMINA			
			Página	3	de	6
<b>5. ACTIVIDADES</b>						
<b>Resp.</b>	<b>No.</b>	<b>Actividades</b>				
CO	1	<ul style="list-style-type: none"><li>Elabora un cuadro de anticipos de los sueldos, el día 15 de cada mes, los mismos que se generan automáticamente en el módulo de Capital Humano, y a fin de mes se descargan en el Rol de Pagos. Dicho cuadro con el respectivo cheque, se entregan al GG para su revisión y firma.</li></ul>				
	2	<ul style="list-style-type: none"><li>Elabora el RP para la cancelación de haberes a los empleados, reuniendo los documentos de entrada con los que se realizan los ingresos y egresos correspondientes; esto se lo efectúa en el módulo de Capital Humano en el registro de cada uno de los empleados. Todos estos documentos son revisados que estén correctamente emitidos.</li><li>Procede a emitir el Pre RP general que se lo hace desde el sistema, el mismo que es presentado al GG con todos los anexos para su revisión y aprobación.</li></ul>				
	3	<ul style="list-style-type: none"><li>Luego de aprobado por el GG el Pre RP, se procede a generar el RP definitivo y a elaborar el cheque con su respectivo registro contable, el mismo que es presentado a gerencia para que lo firme.</li></ul>				
	4	<ul style="list-style-type: none"><li>Cuando el GG entregue a la CO el cheque firmado, éste procede a elaborar un archivo con el detalle de los valores a ser acreditados en cada una de las cuentas de ahorro de los empleados, el cual se lo envía junto con el cheque a la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato.</li></ul>				
	5					
GG		<ul style="list-style-type: none"><li>Revisa Reporte de Anticipos de la quincena</li><li>Revisa Rol de Pagos y sus Anexos</li><li>Firma cheques para pagos de Anticipos y Rol de Pagos</li></ul>				

## 6. ANEXOS

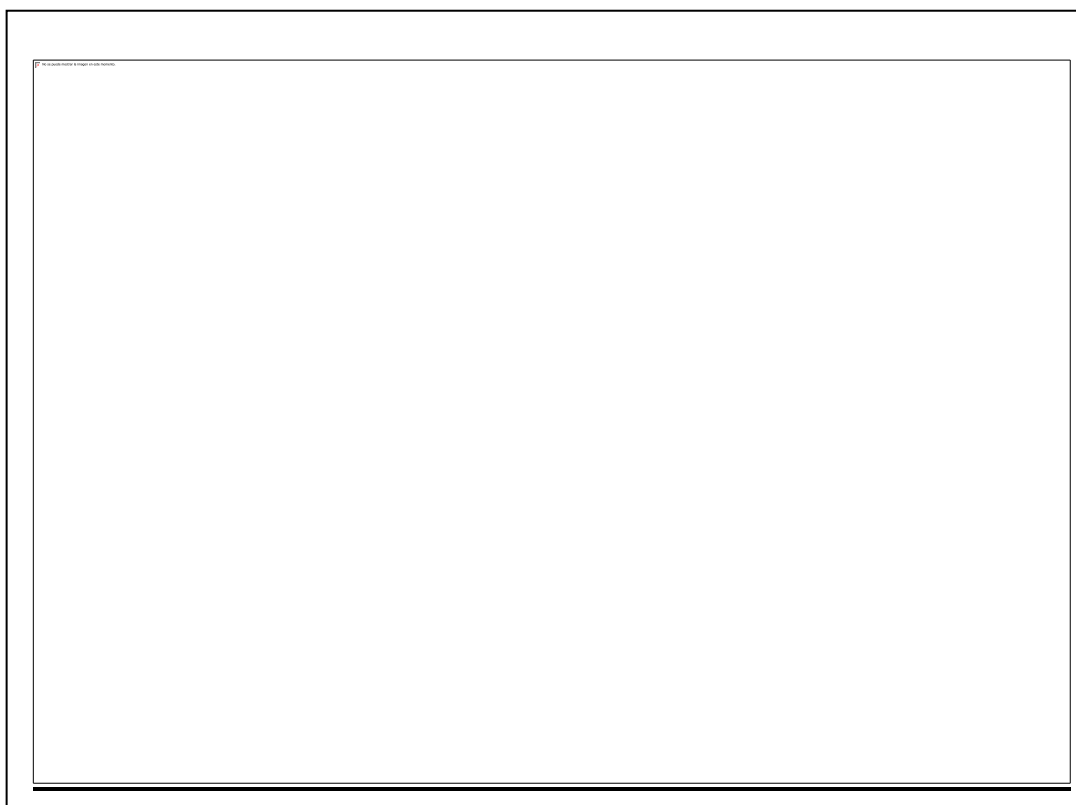
CODIGO	NOMBRE	FORMATO
R1-PRF-5	Control Asistencia empleados MEGAKONS	Anexo 6.1
Sin Código	Nómina de Pagos	Anexo 6.2
R2-PRF-5	Cuadro de Control de Vacaciones	Anexo 6.3
R3-PRF-5	Cuadro resumen horas extras	Anexo 6.4
R4-PRF-5	Reporte de Anticipos	Anexo 6.5
R5-PRF-5	Reporte de Viáticos	Anexo 6.6
R6-PRF-5	Control permisos / vacaciones	Anexo 6.7


	MEGA FERRETERO CHIMG			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	RECURSOS FINANCIEROS			
	PAGO DE NÓMINA			
	Página	4	de	6

## 6.1 CONTROL DE ASISTENCIA



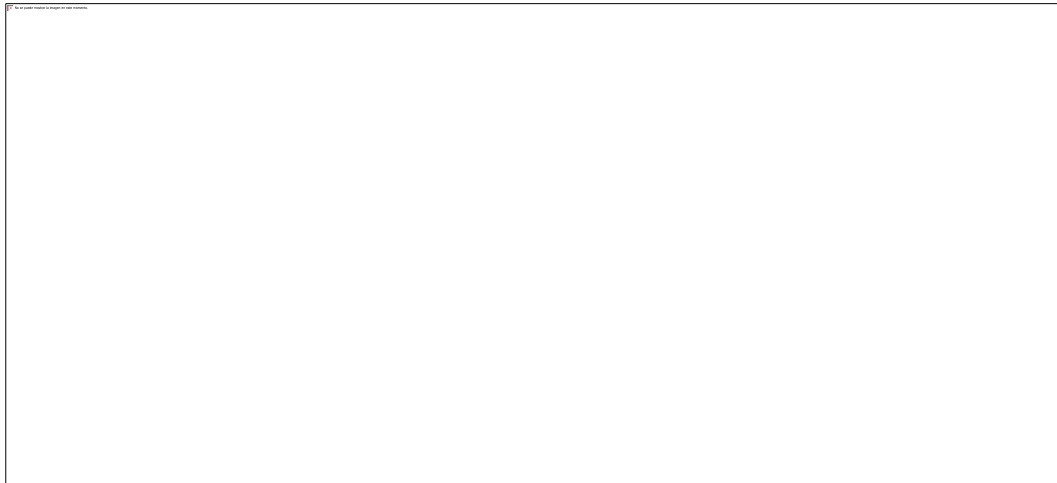
## 6.2 NOMINA DE PAGOS



	MEGA FERRETERO CHING			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	RECURSOS FINANCIEROS			
	PAGO DE NÓMINA			
	Página	5	de	6

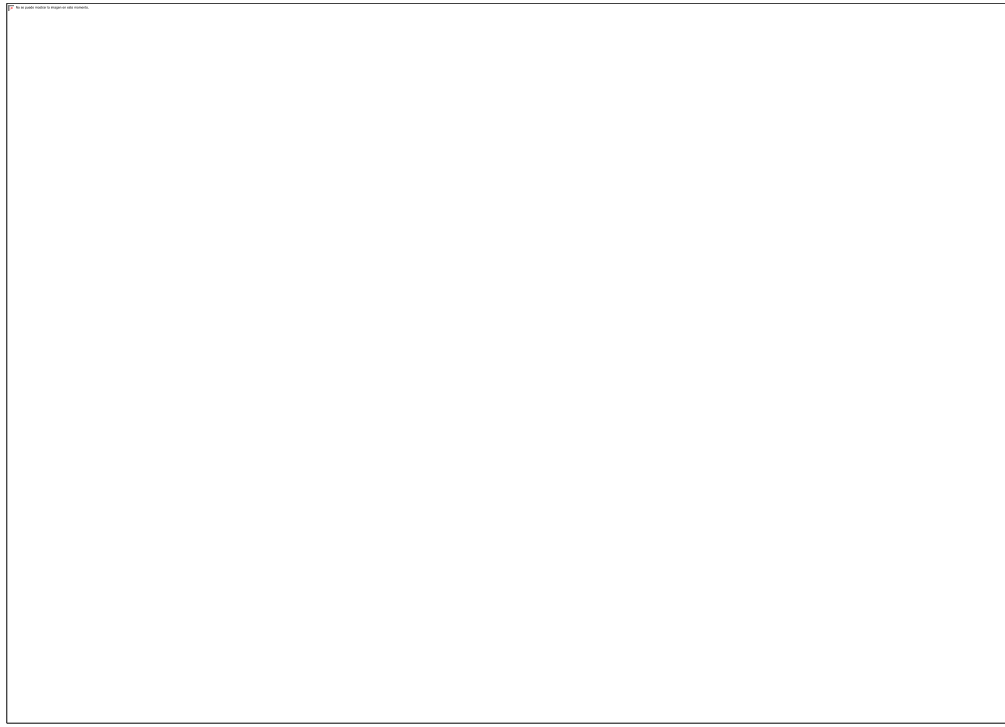
### 6.3. CUADRO DE CONTROL DE VACACIONES


R2-PRF-5



### 6.4 CUADRO RESUMEN HORAS EXTRAS

R3-PRF-5



	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			RECURSOS FINANCIEROS			
			PAGO DE NÓMINA			
	Página	6	de	6		

#### 6.5. REPORTE DE ANTICIPOS

R4-PRF-5

#### MEGA FERRETERO CHIMG NOMINA DE PAGOS

FECHA:

N.- DE CUENTA	NOMBRE	N: DE C.I.	V/ A PAGAR	
FINANCIERO CONTABLE				0.00
ATENCION AL CLIENTE				0.00
ALMACENAMIENTO				0.00
LOGISTICA				0.00
			TOTAL NOMINA	0.00
			CHEQUE	0.00

CHEQUE N.-

BANCO:

#### 6.6 REPORTE DE VIATICOS


R5-PRF-5

VIATICOS						
NOMBRE:				NOMBRE:		
FECHA	LUGAR	VALOR		FECHA	LUGAR	VALOR
		XXXX				XXXX
		XXXX				XXXX
		XXXX				XXXX
		XXXX				XXXX

#### 6.7 CONTROL PERMISOS / VACACIONES

R6-PRF-5

CONTROL PERMISOS / VACACIONES						
N:-	NOMBRE	FECHA DEL PERMISO	# DIAS	H.INICIO	H.FIN	OBSERVACIONES

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>MEGA FERRETERO CHIMG</b>			
	<b>ÁREA DE CONTABILIDAD</b>			
	<b>MANEJO DEL RECURSOS HUMANO</b>			
	<b>RECURSOS HUMANO</b>			
	<b>Página</b>	<b>1</b>	<b>de</b>	<b>8</b>

1. **OBJETIVO.** Seleccionar al Recurso Humano que laborará en Mega Ferretero Chimg , proporcionar la capacitación necesaria verificando el cumplimiento del perfil y competencias requeridas de cada puesto; gestionar las necesidades del personal que faciliten el desempeño de sus funciones en un ambiente de trabajo apropiado.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS


- **IT:** Instrucciones de Trabajo que detallan tareas específicas de un área
- **IR:** Instructor Responsable de la capacitación interna
- **JI:** Jefe Inmediato
- **LP:** Líder del Proceso
- **LPs:** Líderes de los Procesos
- **MFC:** MEGA FERRETERO CHIMG
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PROCESO:** En el PERFIL DE CADA PUESTO, el proceso al que ese puesto pertenece dentro del MEGA FERRETERO CHIMG.
- **CARGO:** El puesto asignado para la persona
- **ÁREA:** Corresponde a cada uno de los Equipos de trabajo en la empresa, los mismos que son SOPORTE, ATENCIÓN CLIENTE, ALMACENAMIENTO & LOGÍSTICA, COMPRAS Y FINANCIERO CONTABLE. Regidos todos por GERENCIA GENERAL.
- **REPORTA A:** Persona o personas a la que el cargo debe rendir cuentas
- **SUPERVISA A:** Persona o personas bajo su supervisión
- **MRL:** Ministerio de Relaciones Laborales

### **REQUISITOS DE COMPETENCIAS EN EL PERFIL**


- **ESTUDIOS (EDUCACIÓN):** Que nivel de educación mínimo debe poseer la persona en el puesto a describir.
- **EXPERIENCIA:** Cuanta experiencia referente al puesto debe tener la persona.
- **HABILIDADES:** Aspectos que debe dominar la persona para ocupar el puesto.
- **ENTRENAMIENTO (FORMACIÓN):** Qué tipo y en qué debe formarse la persona para realizar sus actividades productivamente.
- **RESPONSABILIDADES:** Actividades a realizar en Procesos del SGC.
- **AUTORIDADES:** *Potestades, facultades. Poder que tiene una persona sobre otra que le está subordinada. "La autoridad por lo tanto se relaciona directamente con el cargo del titular dentro de la Organización y no tiene nada que ver con la persona en forma individual".*

### **CALIFICACIÓN DE LAS HABILIDADES**

- **MF:** MUY FRECUENTE
- **CF:** CON CIERTA FRECUENCIA
- **AV:** ALGUNAS VECES
- **RVN:** RARA VEZ O NUNCA
- **NA:** NO ACORDE AL PUESTO DE TRABAJO

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			MANEJO DEL RECURSOS HUMANO			
			RECURSOS HUMANO			
		Página	2	de	8	
<b>Abreviaturas de Cargos en MGK: (CÓDIGO)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>GG:</b> Gerente General</li> <li>• <b>GV:</b> Gerente de Ventas</li> <li>• <b>VE:</b> Vendedor Externo</li> <li>• <b>VI:</b> Vendedor Interno</li> <li>• <b>F1:</b> Facturador(a)Cajera/ Vendedor Interno Principal</li> <li>• <b>F2:</b> Facturador(a)Cajera/ Vendedor Interno Auxiliar</li> <li>• <b>CO:</b> Contadora</li> <li>• <b>AC:</b> Auxiliar de Contabilidad</li> <li>• <b>ME:</b> Mensajero/a</li> <li>• <b>CA:</b> Tesorera/ Cajera</li> <li>• <b>AG:</b> Asistente de Gerencia</li> <li>• <b>AA:</b> Asistente Administrativa</li> <li>• <b>OS:</b> Operador de Sistemas</li> <li>• <b>JC:</b> Jefe de Compras</li> <li>• <b>B1:</b> Bodeguero 1 (Encargado de la Bodega 1)</li> <li>• <b>B2:</b> Bodeguero 2 (Encargado de la Bodega 2)</li> <li>• <b>AB:</b> Auxiliar de Bodega (1 y/o 2)</li> <li>• <b>CD:</b> Chofer Despachador</li> <li>• <b>AD:</b> Auxiliar de Despachos</li> <li>• <b>GU:</b> Guardia</li> </ul>						
<b>3. RESPONSABILIDAD</b> <p>La AA es responsable de la implantación de este procedimiento, así como también de asegurar la efectividad del mismo.</p>						
<b>3.1 POLÍTICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para definir la competencia del personal, se cuenta con el “PERFIL DE CADA PUESTO”, (R4-PRH-1) el mismo que es definido por el LP y aprobado por el GG.</li> <li>• Todo el personal debe conocer y acatar cada uno de los artículos que constan en el REGLAMENTO INTERNO de MEGA FERRETERO CHIMG.</li> </ul>						
<b>3.2 CONTROLES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El GG es quien revisa las carpetas seleccionadas y determina quién será el nuevo colaborador en la empresa.</li> <li>• La AA es responsable de asegurar que el PERFIL DE CADA PUESTO (R4-PRH-1) se encuentre vigente y actualizado.</li> <li>• El GG aprueba el Plan de Capacitación propuesto por el proceso de RRHH.</li> <li>• La LISTA DE NECESIDADES DEL PERSONAL (R5-PRH-1) es aprobada por el GG.</li> <li>• La AA mantiene actualizadas las carpetas personales de todos los colaboradores de MGK.</li> </ul>						



	MEGA FERRETERO CHIMG			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	MANEJO DEL RECURSOS HUMANO			
	RECURSOS HUMANO			
	Página	3	De	8

## NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

### 3.2.1 DOCUMENTOS DE ENTRADA

- HOJA DE VIDA DE LOS ASPIRANTES AL PUESTO
- GUÍA DE ENTREVISTA (R1-PRH-1)
- CARPETA DE TODO EL PERSONAL DE LA EMPRESA
- LISTA DE NECESIDADES DEL PERSONAL (R5-PRH-1)
- SOLICITUD DE ENTRENAMIENTO (R2-PRH-1)
- INFORMACIÓN DEL PERFIL DE CADA PUESTO
- HOJA DE REPORTE DE EVALUACIÓN FORMATIVA DE DESEMPEÑO
- HOJA DE COMPROMISOS/ EVALUACIÓN
- FELICITACIONES/ EVALUACIÓN
- CERTIFICADO DE LA CAPACITACIÓN

### 3.2.2 DOCUMENTOS DE SALIDAS


- CONTRATO DE TRABAJO (R8-PRH-1)
- *PERFIL DE CADA PUESTO (R4-PRH-1)*
- REGLAMENTO INTERNO
- REGISTRO DE CALIFICACIÓN DEL PERSONAL (R6-PRH-1)
- PLAN DE CAPACITACIÓN
- REPORTE DE ENTRENAMIENTO INTERNO (R3-PRH-1)
- LISTA DE NECESIDADES APROBADA/ NO APROBADA (R5-PRH-1)
- INFORME VERIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN (R7-PRH-1)
- ACTA DE FINIQUITO


## 4. PARÁMETROS

### 4.1 SELECCIÓN DEL RRHH

Cuando se requiera contratar personal para un puesto vacante o reemplazo del mismo, todos los colaboradores de MEGA FERRETERO CHIMG que cumplan con el perfil tienen la oportunidad de aplicar para dicho puesto, necesitando una evaluación previa mediante el REGISTRO DE CALIFICACIÓN DEL PERSONAL (R6-PRH-1) para verificar el cumplimiento del PERFIL DEL PUESTO (R4-PRH-1) a aplicar.

Todos los aspirantes al puesto vacante que no son colaboradores en la empresa todavía, necesitan presentar una carpeta en la que constará su HOJA DE VIDA junto con demás documentos que respalden la información proporcionada en la misma, así como también el formato GUÍA DE ENTREVISTA (R1-PRH-1), que será entregado en la empresa, completamente lleno. Para que la AA pueda verificar los datos del personal seleccionado, analizar la información y llamarlos a que comiencen su tiempo de prueba en la empresa.

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			MANEJO DEL RECURSOS HUMANO			
			RECURSOS HUMANO			
		Página	4	de	8	
<b>4.2 EVALUACIÓN AL PERSONAL</b>						
<b>REGISTRO DE CALIFICACIÓN DEL PERSONAL (R6-PRH-1)</b>						
<p>La Evaluación del personal se la lleva en el formato “REGISTRO DE CALIFICACIÓN DEL PERSONAL (R6-PRH-1)” y se elabora:</p>						
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Después de haber pasado el tiempo de prueba, tres meses desempeñando sus funciones en la empresa (personal nuevo)</li> <li>2. Cuando se precise evaluar el progreso de la competencia del personal.</li> </ol>						
<p>La Evaluación del personal será realizada por el JI, mediante la Comparación de las competencias requeridas para el puesto de trabajo (PERFIL DE CADA PUESTO R4-PRH-1), con la situación real del funcionario.</p>						
<p>Los puntos requeridos de EDUCACIÓN, FORMACIÓN, HABILIDADES y EXPERIENCIA variarán de acuerdo al Puesto que se está evaluando, manteniendo concordancia con el PERFIL DE CADA PUESTO (R4-PRH-1), sobre un total de 100 puntos.</p>						
<p>Para la Evaluación de las Habilidades se hará uso del Anexo 6: HOJA DE REPORTE DE EVALUACIÓN FORMATIVA DE DESEMPEÑO.</p>						
<b>EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES</b>						
<p>Será realizada en el FORMATO_EVALUACIÓN_DE DESEMPEÑO magnéticamente, en el Sistema del PRH mediante calificaciones de MF, CF, AV, RVN y NA ingresadas en cada uno de los CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE HABILIDADES que medirán automáticamente el Desempeño de los colaboradores de MEGA FERRETERO CHIMG Dando como resultado los Anexos:</p>						
<p>Anexo 6: HOJA DE REPORTE DE EVALUACIÓN FORMATIVA DE DESEMPEÑO</p>						
<p>Anexo 7: HOJA DE COMPROMISOS/ EVALUACIÓN, y</p>						
<p>Anexo 8: FELICITACIONES/EVALUACIÓN.</p>						
<p>Sirviendo como porcentaje de cumplimiento de las Habilidades en el Perfil, el Anexo 6.</p>						

	<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		MEGA FERRETERO CHIMG			
			ÁREA DE CONTABILIDAD			
			MANEJO DEL RECURSOS HUMANO			
			RECURSOS HUMANO			
		Página	5	de	8	
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE HABILIDADES EVALUACIÓN HABILIDADES DESEMPEÑO</b>						
<b>HABILIDADES</b>	<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	A. Realiza trabajo conjunto con sus compañeros de acuerdo a los objetivos de la empresa B. Aporta ideas al equipo para solucionar los problemas buscando consenso C. Coopera frente a las necesidades de su departamento (Maestranza, Supervisión, Corrección)					
<b>SERVICIO INTEGRAL</b>	A. Realiza labores asignadas en tiempo óptimo sin descuidar la calidad del trabajo. B. En su desempeño se compromete en la calidad del servicio al Cliente. C. Aporta nuevas ideas para el desarrollo organizacional (productividad, relaciones humanas). D. Programa su trabajo en pasos o etapas de modo de realizar la tarea más eficientemente en relación al tiempo destinado a ella y reducción de errores. E. Realiza sus asignaciones en los tiempos pactados con el cliente.					
<b>CONOCIMIENTO TÉCNICO</b>	A. Solicita participar en actividades de Capacitación y actualización de conocimientos. B. Si no sabe cómo realizar una determinada tarea, pregunta cómo hacerlo. C. Participa en actividades de Capacitación. D. Pone en práctica lo aprendido en la Capacitación. E. Aplica conocimientos técnicos para las labores que desempeña.					
<b>RESPONSABILIDAD</b>	A. Mantiene un alto nivel de asistencia y puntualidad. B. Está disponible en su lugar de trabajo cuando corresponde. C. Asume la responsabilidad por los resultados de su trabajo. D. Cumple con las tareas que le son asignadas.					
<b>SEGURIDAD E HIGIENE</b>	A. En el desempeño de su trabajo actúa de manera precavida y segura. B. Utiliza los implementos de seguridad. C. Mantiene orden en el área de trabajo (limpia, despejada). D. Dedicar tiempo a la mantención preventiva de la maquinaria y/o equipos. E. Se asegura de que las instalaciones eléctricas con las que trabaja (cables, interruptores) estén seguras y operativas dando aviso oportuno ante cualquier desperfecto. F. Se preocupa por su higiene personal (aseo personal). G. Cooperar con el mantenimiento de la limpieza de las áreas comunes (baños, vestidores, otros).					
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	A. Mantiene un comportamiento respetuoso con sus compañeros de trabajo. B. Ante errores y dificultades de sus compañeros coopera en la búsqueda de soluciones. C. Muestra respeto por el tiempo de sus compañeros. D. Mantiene una comunicación eficaz con el respeto de los funcionarios. E. Actúa de manera respetuosa al relacionarse con la jefatura.					
<b>TOMA DE DECISIONES</b>	A. Ante un problema propone soluciones. B. Resuelve problemas sin necesidad de ayuda de un supervisor.					
<b>MANEJO DE SOPORTE TECNOLÓGICO</b>	A. Utiliza adecuadamente el soporte tecnológico (maquinarias, herramientas, materiales, computador, etc.) B. Da un uso adecuado (lo cuida) al equipamiento que la empresa le brinda para su trabajo: vestimenta, implementos de seguridad, maquinarias, equipos y herramientas.					

	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	MEGA FERRETERO CHIMG		
		ÁREA DE CONTABILIDAD		
		MANEJO DEL RECURSOS HUMANO		
		RECURSOS HUMANO		
		Página	6	de 8

Dichos registros serán archivados en la carpeta de cada funcionario.

#### **4.3 VERIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN**

La verificación de la efectividad de las capacitaciones efectuadas, se las puede hacer:

- Mediante el certificado de aprobación de cursos externos, luego de una prueba dada en el mismo curso y que pueda ser suministrada por el proveedor del curso.
- Mediante un informe presentado por el LP o JI en donde se indica la forma en que se realizó la evaluación. Todo esto en el INFORME DE VERIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN (R7-PRH-1).

El tiempo para realizar la verificación de la efectividad queda a criterio del LP, con un tiempo máximo de un mes en la mayoría de los casos.

Una vez que el entrenamiento haya sido provisto, el IR realiza el registro del mismo a través del REPORTE DE ENTRENAMIENTO INTERNO (R3-PRH-1). Para el caso de entrenamientos externos la evidencia de la ejecución es el correspondiente Certificado de asistencia o aprobación.

El respectivo JI o LP es responsable de realizar la verificación de la efectividad del entrenamiento. Esta verificación se realiza tanto para entrenamiento Interno como Externo.

El objetivo de la verificación de la efectividad del entrenamiento por parte del JI es establecer el entendimiento del funcionario entrenado con respecto al tema, y como esto ha aportado o puede aportar a la organización.

#### **4.4 NECESIDADES DEL PERSONAL**

Todos los colaboradores tienen derecho a solicitar la atención a determinados requerimientos relacionados con la mejora de su ambiente de trabajo, mediante el formato LISTA DE NECESIDADES DEL PERSONAL (R5-PRH-1), y cuando se requiera entrenamiento interno o externo, se llenará la SOLICITUD DE ENTRENAMIENTO (R2-PRH-1).

##### **4.4.1 LISTA DE NECESIDADES DEL PERSONAL (R5-PRH-1)**

Los LPs junto con todos los colaboradores de su proceso son responsables de identificar necesidades del personal que permitan realizar adecuadamente sus actividades, las mismas que deben constar detalladamente en el (R5-PRH-1).


Este registro se lo lleva magnéticamente en el sistema del PRH, con un resumen mensual e impreso de los requerimientos atendidos con las firmas de recibido de los solicitantes durante ese tiempo.

Mediante este formato se puede realizar también la SOLICITUD DE REEMPLAZO O VACANTE.

##### **4.4.2 SOLICITUD DE ENTRENAMIENTO (R2-PRH-1)**

El Registro SOLICITUD DE ENTRENAMIENTO (R2-PRH-1) es llenado con previo análisis de:

- a.) Resultados obtenidos en el REGISTRO DE CALIFICACIÓN DEL PERSONAL (R6-PRH-1).
- b.) Necesidades detectadas por el Jefe inmediato.
- c.) Interés manifiesto de un funcionario.
- d.) Auditorías de Calidad.
- e.) Estrategia propia de la empresa, debido al mercado, nuevos productos, etc.
- f.) Necesidades identificadas en el proceso de inducción.

	<b>MEGA FERRETERO CHIMG</b>			
	<b>ÁREA DE CONTABILIDAD</b>			
	<b>MANEJO DEL RECURSOS HUMANO</b>			
	<b>RECURSOS HUMANO</b>			
<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>Página</b>	<b>7</b>	<b>de 8</b>

Cuando se requiera llevar a cabo la Inducción/Capacitación al personal nuevo o personal que solicite Entrenamiento Interno, se llenará el REPORTE DE ENTRENAMIENTO INTERNO (R3-PRH-1), detallando los temas tratados y con la firma del entrenado que ha recibido de manera conforme los temas descritos.

#### **4.5 PERFIL DE CADA PUESTO**

En el formato PERFIL DE CADA PUESTO (R4-PRH-1) los LPs junto con los colaboradores del Proceso detallan las competencias requeridas en el Puesto, Describen las RESPONSABILIDADES que poseen dentro de las actividades de cada proceso y las *AUTORIDADES que según el cargo le han sido asignadas dentro de la Organización.*

Proporcionando una base para que los colaboradores que ocupen puestos afines puedan rotar puestos y estar capacitados para un posible reemplazo.

#### **4.6 AMBIENTE DE TRABAJO**

##### **SEGURIDAD DEL RRHH**

**EXTINGUIDORES DE INCENDIO.-** Para cumplir con la seguridad del RRHH, se cuenta con 3 extinguidores de incendio ubicados en la BODEGA 1, 1 extinguidor en la BODEGA 2 y 1 extinguidor pequeño en el ÁREA ADMINISTRATIVA. Los mismos que son renovados por la AA antes de su caducidad.

**BOTIQUÍN.-** Existe un Botiquín en la BODEGA 1 y otro Botiquín en la BODEGA 2; los mismos que dotarán de los implementos necesarios en caso de accidente o dolor a todo el personal que lo requiera.

**MASCARILLAS ANTI-OLOR/QUÍMICOS, CINTURÓN o FAJA LUMBAR y GUANTES DE CUERO.-** Son utilizados por el personal operativo de los PROCESOS DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO y ENTREGA, se cuenta con el detalle de la utilización de los mismos en los PROCEDIMIENTOS correspondientes a dichos PROCESOS.

**ILUMINACIÓN, MUEBLES, EQUIPOS.-** La AA se asegura de que la iluminación, los muebles y equipos se encuentren ubicados adecuadamente dentro del ambiente de trabajo de los colaboradores.

#### **4.7 ORGANIGRAMA MEGA FERRETERO CHIMG**

A continuación se presenta el ORGANIGRAMA de la empresa junto con sus Áreas, para que conozca la estructura de MEGA FERRETERO CHIMG. y se tenga como referencia quien es el JI de cada persona.

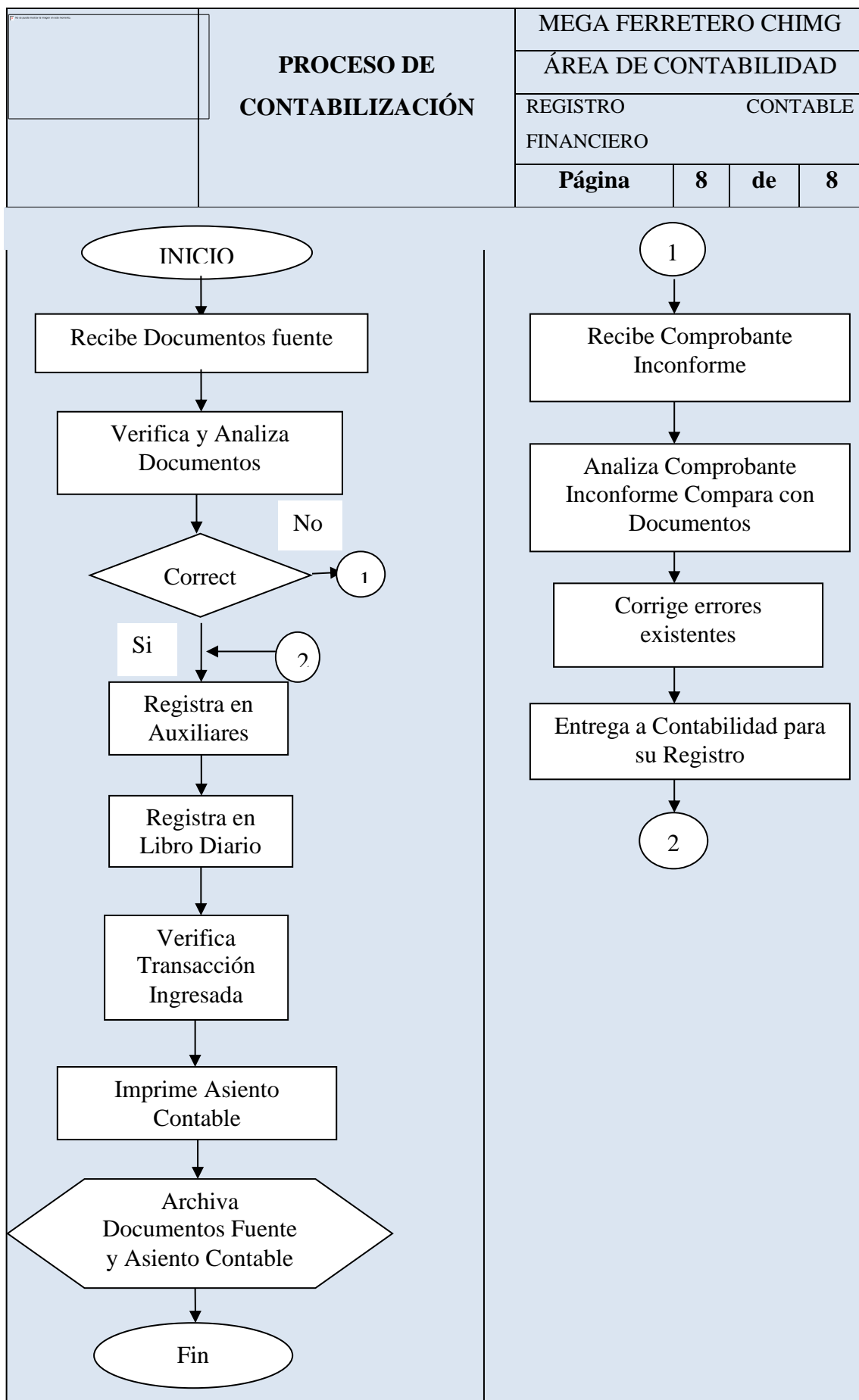
	MEGA FERRETERO CHIMG			
	ÁREA DE CONTABILIDAD			
	MANEJO DEL RECURSOS HUMANO			
	RECURSOS HUMANO			
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS		Página	8	de 8



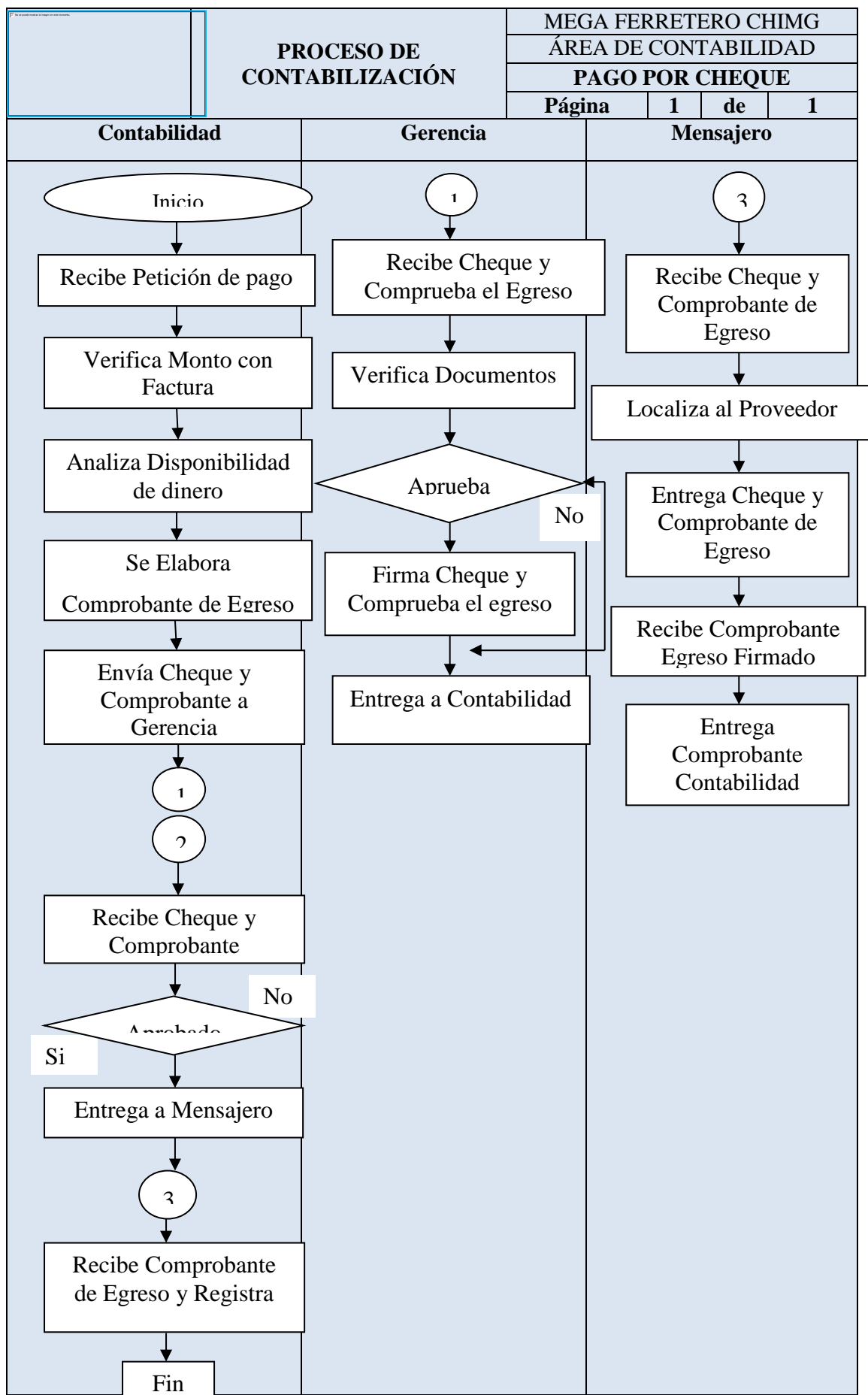
#### 4.2.2.4 PASO IV: Procesos de Contabilización

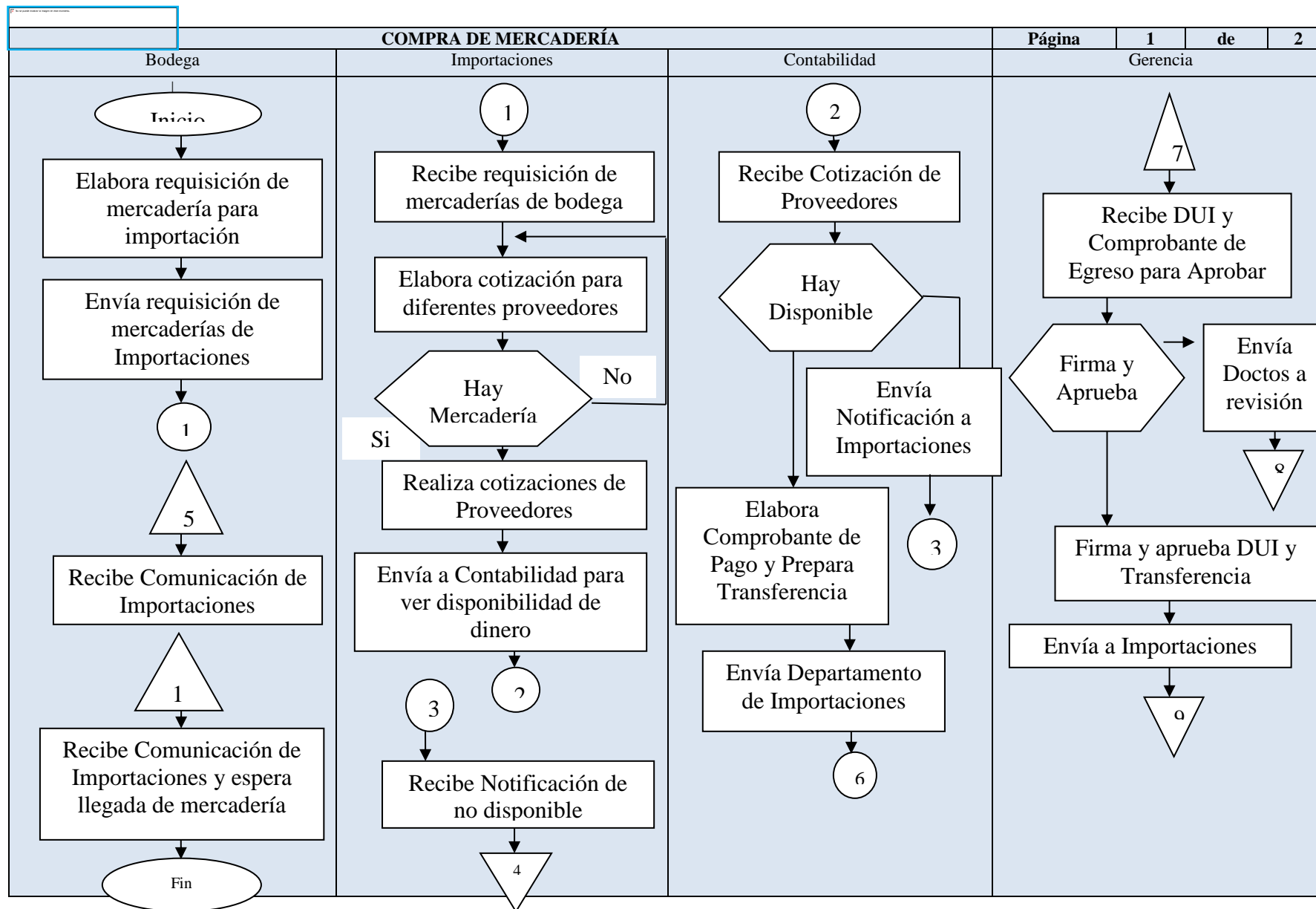


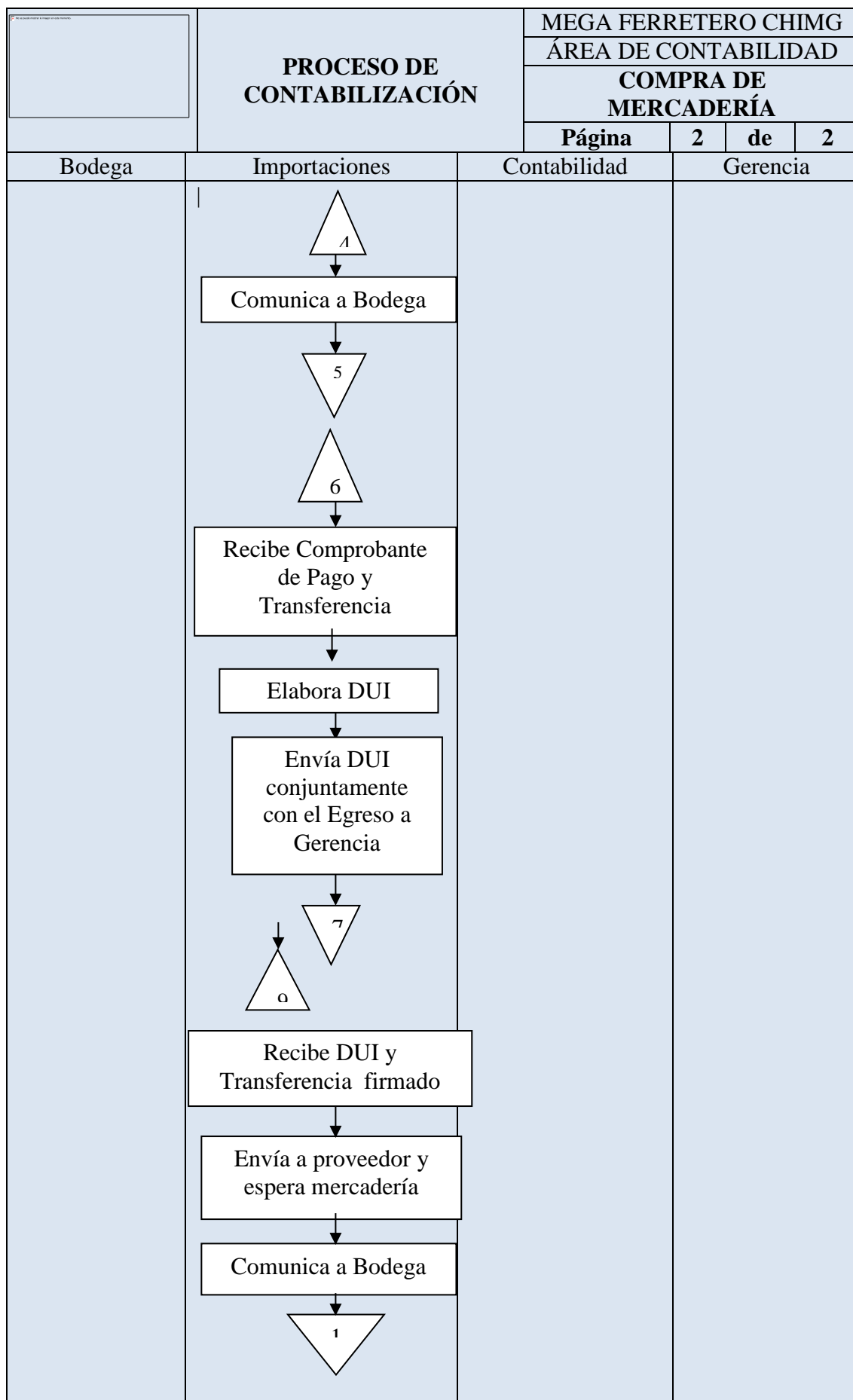
## 4. PROCESOS DE CONTABILIZACIÓN

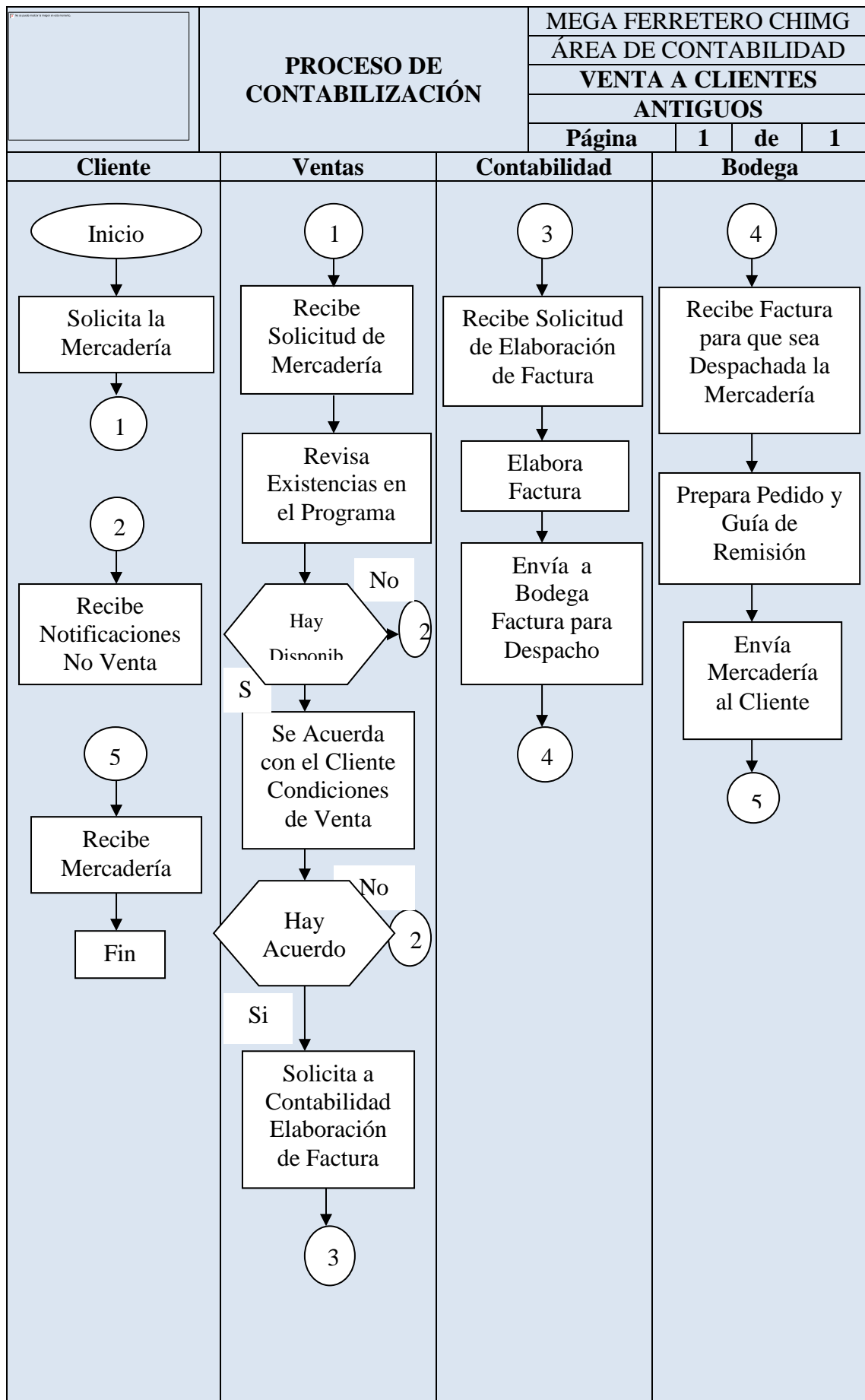


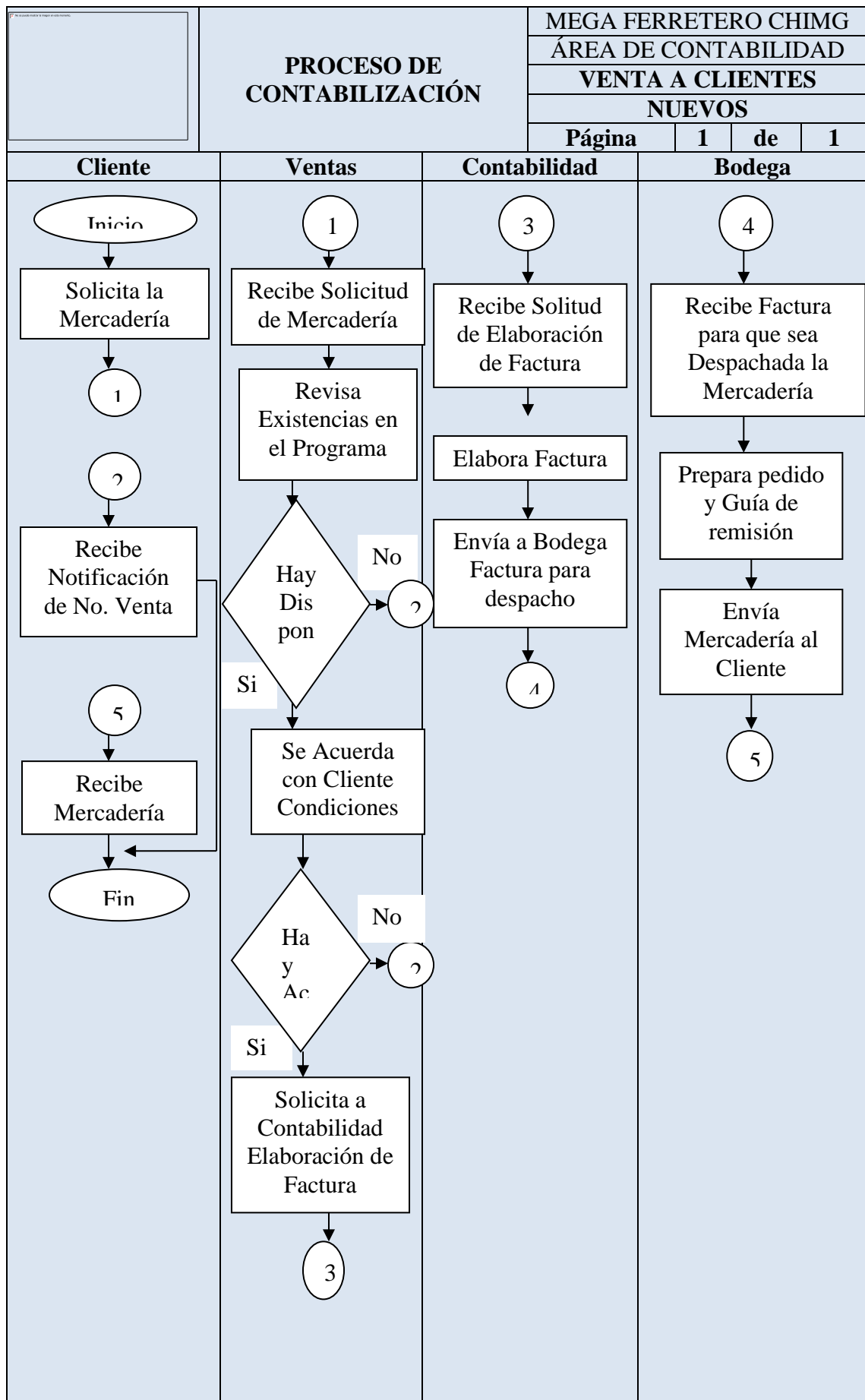


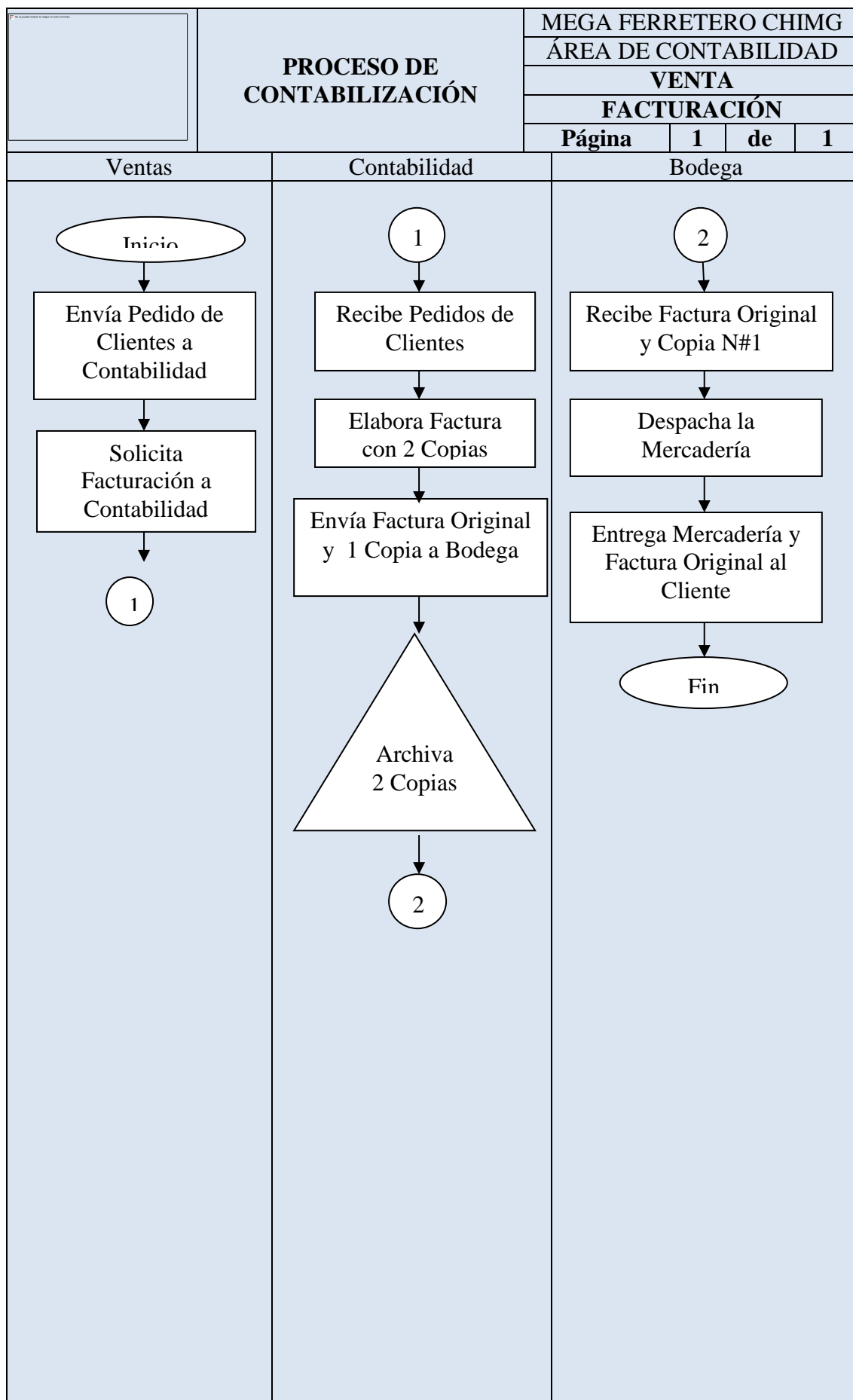


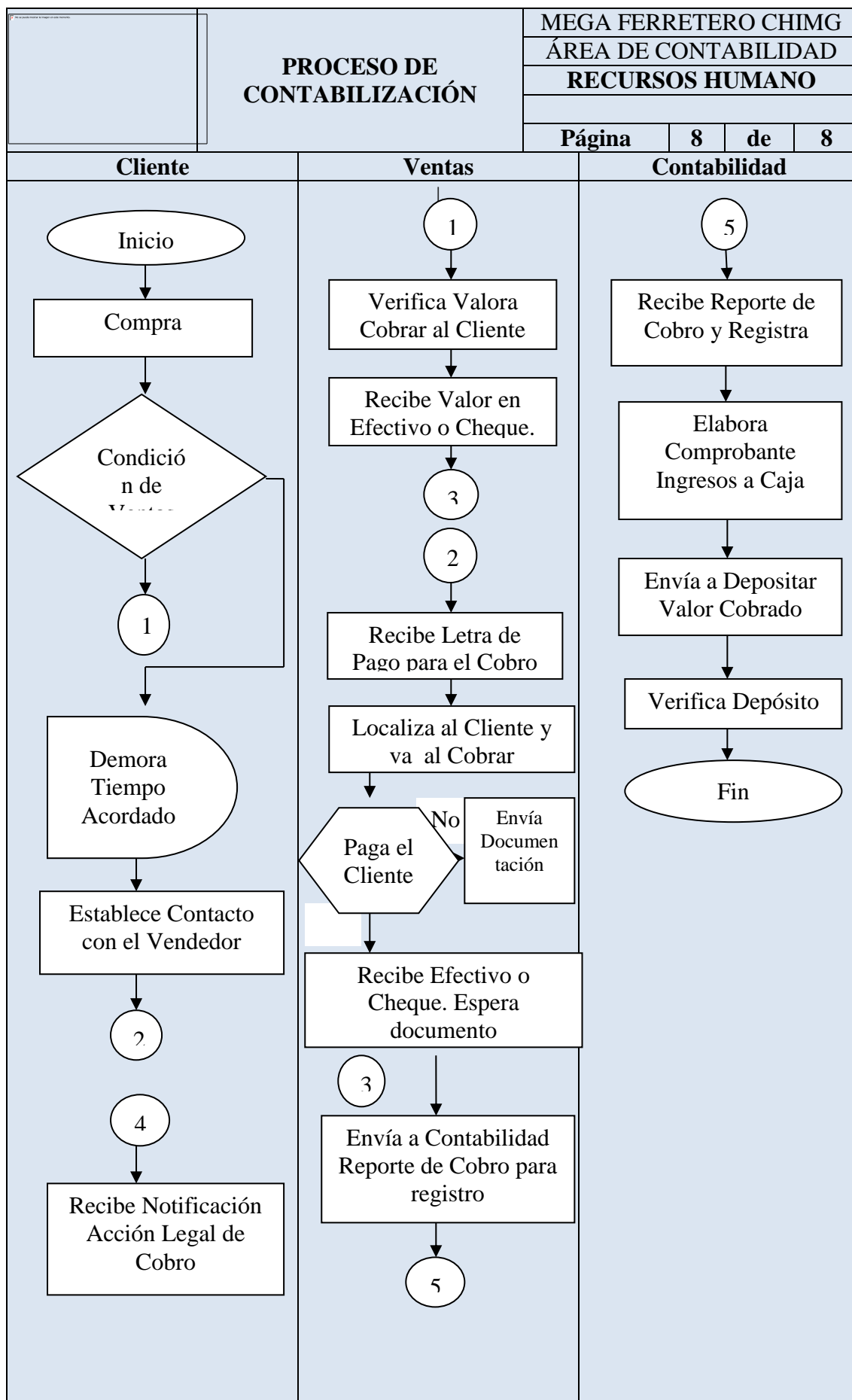












## CONCLUSIONES

La empresa debe adoptar un sistema de control interno que garantice una seguridad razonable de la información financiera y el cumplimiento de sus objetivos y medición periódica para determinar el grado de cumplimiento de dichos objetivos planteados de manera especial en el manejo de los registros contables.

Para el diseño del sistema de control interno se evaluó el sistema administrativo y financiero y la asignación de tiempo para investigar las características propias de la empresa, observar su estructura organizacional, el tipo de control existente, conocer el objeto social y económico de la misma, y por medio de esta convivencia determinar los procesos principales y opciones para la elaboración del sistema.

El diseño y la implementación del Plan de Cuentas, manuales de puestos, funciones, normas, procedimientos y el proceso contable, son instrumentos básicos para salvaguardar los recursos de la empresa, garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas sus operaciones, suministrando los lineamientos para la adecuada ejecución de las operaciones, y conocer la eficiencia del sistema de control interno y poder evaluarlo.

El control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de la empresa, debe proporcionar confianza suficiente sobre las acciones administrativas y financieras para ajustarse a los objetivos y normas legales y estatutarias que debe observar para la presentación de estados financieros.



## **RECOMEDACIONES**

La gerencia debe implementar un plan estratégico, manual de funciones, manual de procedimientos y manual de políticas contables propuesto para el desarrollo y cumplimiento de sus operaciones en el que se abarque a todas las áreas de la empresa a fin de garantizar el adecuado control de todas las operaciones que se ejecutan para el proceso de comercialización..

Implementar una adecuada selección, capacitación y valoración de las habilidades y el desempeño del personal, actualizar la estructura organizativa definir adecuados canales de comunicación, aplicar el plan de cuentas, no realizar pagos en efectivo, conciliar las cuentas bancarias de forma mensual, realizar toma física de los inventarios ya archivar todos los documentos que sustenten las operaciones financieras.

Implementar el sistema de control interno desarrollado en el presente trabajo de titulación en el área de contabilidad, para el logro de los objetivos institucionales y evaluar periódicamente para conocer el avance y cumplimiento de lo programado, esto permitirá incluir mejoras a las actividades existentes o implementar aquellas que se requieran para completar un trabajo.

Se propone que la Gerencia General y Gerencia Administrativa evalúen periódicamente el cumplimiento de la aplicación de los manuales de funciones, procedimientos, de políticas contables y plan estratégico, para establecer la correcta ejecución de las funciones con el fin de salvaguardar la eficacia, eficiencia y economía de la Compañía; y de ser el caso, realizar los cambios y actualizaciones necesarias.

Para que el sistema de control interno funcione con eficiencia es necesario la adopción y aplicación de programas de capacitación y motivación para el recurso humano; como métodos para crear compromiso hacia la empresa y los cambios propuestos con el fin de salvaguardar la eficacia, eficiencia y economía los recursos; y de ser el caso, realizar los cambios y actualizaciones necesarias.

## BIBLIOGRAFIA

- Aguirre, J. (2001). *Auditoría II*. Madrid: Cultural.
- Álvarez, J. (2005). *Apuntes de Auditoría Administrativa*, 26a ed. México.: Fondo Editorial FCA.
- Arens, A. al (2007). *Auditoría: un enfoque integral*. México: Pearson Educación.
- Cepeda G. (2002). *Auditoría y control interno*: Bogotá: McGraw-Hill.
- Cook, J. y Winkle. (2007). *Auditoría*, 3ra ed. México.
- De la Peña, A. (2009). *Auditoría: Un Enfoque Práctico*. Madrid: Parasinfo.
- Franklin, B. (2007). *Auditoría Administrativa: Gestión estratégica del cambio*, 2a ed. Pearson Educación.
- González, Á. (2013). *Contabilidad y Auditoría*. Barcelona: Ed.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Herrera, L. (2012). *Tutoría de la Investigación*. Quito: Patria.
- Holmes A. (1979). *Auditoría principios y procedimientos*: 5a ed, Madrid: Hispano-Americana.
- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de Gestión*: 3a ed. Quito: Abya Yala.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*: 4a ed. Quito: Abya Yala.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno Informe COSO*, 4a. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Manco, J. (2014). *Elementos básicos del control, la auditoría y la revisión fiscal*.
- Mira, J. C. (2006). *Apuntes de Auditoría*. Madrid.
- Napolitano A. y otros (2011). *Auditoría de los Estados Financieros y su Documentación*: México: IMCP.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*, 8a ed. México: Pearson Educación.
- Rivera, J. (2009). *Principios de Contabilidad y Auditoría*. Manizales: Duodert.
- Rodríguez Valencia, J. (2010). *Auditoría Administrativa* 9a ed. México: Trillas.
- Salas Oriol. (2011). *Auditoría de Cuentas*. Madrid: Grupo Editorial Ceac.
- Amador Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa Proceso y Aplicación* . México: Mcgraw-hill.
- Valderrama, S. (2011). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación*. Lima: San Marcos.
- Whittington, R. & Pany, K. (2001). *Auditoría: Un Enfoque Integral*. Bogotá: McGraw – Hill.

## **Informe-coso.html**

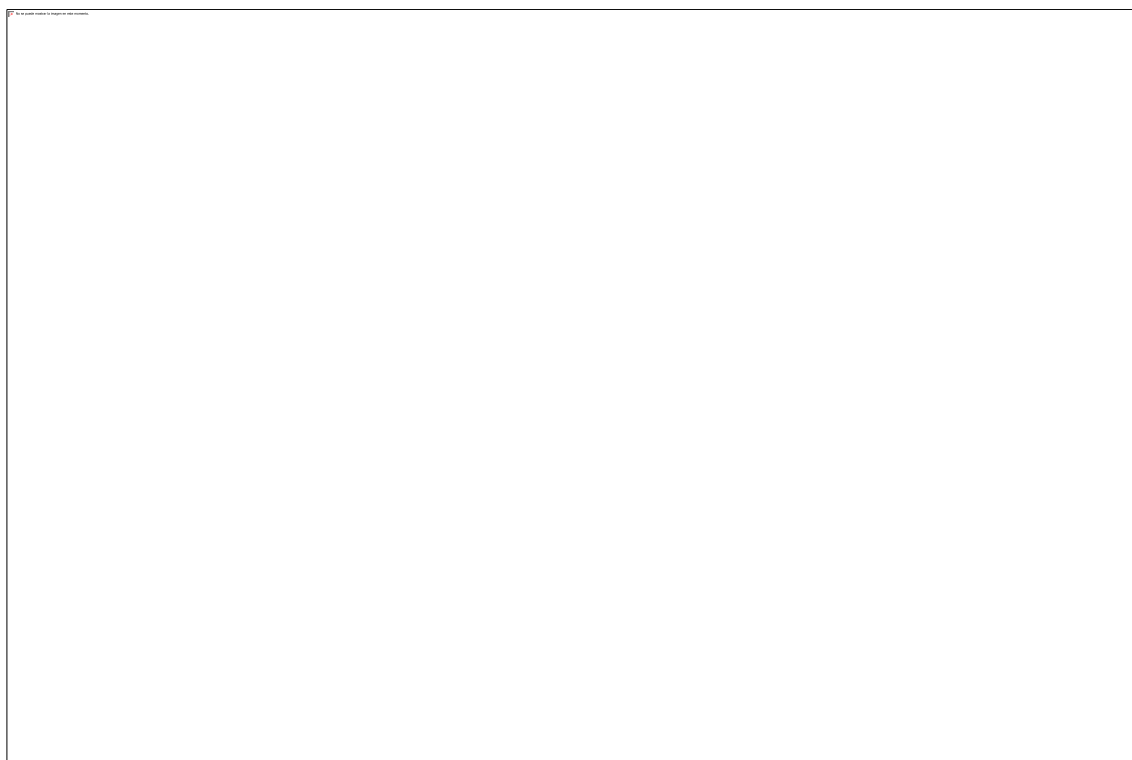
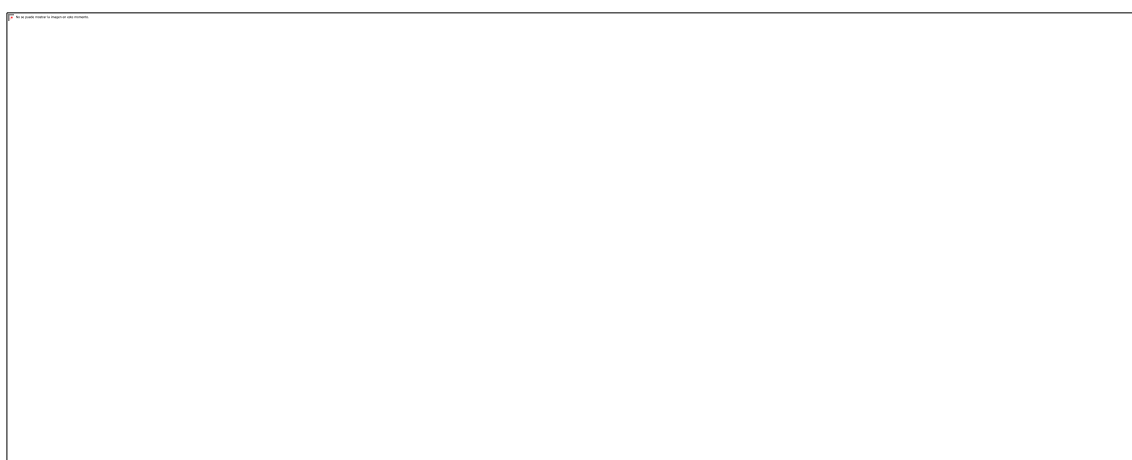
file:///C:/Users/user/Documents/86-07c92ffb-6afe-466d-863b-6a0634c1dac4\_CI-basado-en-principios-Enero-2012.pdf

<http://controlinternohoy.blogspot.com/2010/10/el-informe-coso.html> (s.f.)

## ANEXOS

MEGA FERRETERO CHIMG, está ubicado en la Avenida Rodrigo Pachano y la Delicia sector Ficoa, se dedica a la importación y distribución de material ferretero, construcción y acabados de construcción.

Lleva en el mercado 12 años, en los que ha incursionado exitosamente en este ámbito, cubriendo las exigencias de la demanda



## **Anexo 1: Encuesta al Gerente de la EMPRESA CHIMG**

- 1. ¿Conoce usted sobre la existencia de un sistema de control interno en el departamento de contabilidad? Indique porque**

Si porque se realiza cierres mensuales de balance con reportes gerenciales por área.

- 2. ¿Considera es importante implementar un sistema de control interno contable-financiero dentro de la empresa?**

Si por que puedo mantener el control en las deudas e inversiones de las mismas.

- 3. ¿Cree que importante la implementación de un sistema de control interno contable-financiero para el departamento de contabilidad?**

Si por qué se puede mantener el control de la empresa.

- 4. ¿Dentro de las funciones que realiza conoce cuales son los riesgos de control existentes que afecte al sistema contable-financiero? Describa cuales**

- ✓ Fuga de dinero-Caja chica
- ✓ Compras no autorizadas de mercadería
- ✓ Compra de mercadería a precios altos
- ✓ Movimientos y ajustes de inventarios no autorizados

- 5. ¿Describa los procesos y procedimientos que realiza el departamento de contabilidad para registrar las operaciones de la empresa?**

- ✓ Cotización
- ✓ Pedido
- ✓ Recepción de mercadería
- ✓ Registros contables y emisión de las retenciones
- ✓ Pago al crédito acordado

- 6. ¿Describa cuáles son los procedimientos para la venta de los productos de ferretería?**

- ✓ Revisión de los productos y sus precios
- ✓ Ingreso de los productos al sistema generando su utilidad
- ✓ Etiquetado

- ✓ Percheo

**7. ¿Con que frecuencia le entrega contabilidad estados o informes financieros?**

**Explique cuales**

Es mensual / Balance General y Balance de Pérdidas y Ganancias

**8. ¿Explique los procedimientos para despacho de los productos?**

Emisión de la factura

Verificación de los códigos del producto por despachar

**9. Cuáles son requerimientos que se solicita la empresa al personal previo a ser contratado.**

- ✓ Experiencia en el área
- ✓ Buena presencia
- ✓ Certificados laborables
- ✓ Certificados de Honorabilidad
- ✓ Récord Policial

**10. ¿Considera que la empresa cumple con todas las disposiciones legales para registrar las operaciones económicas y financieras, que disposiciones?**

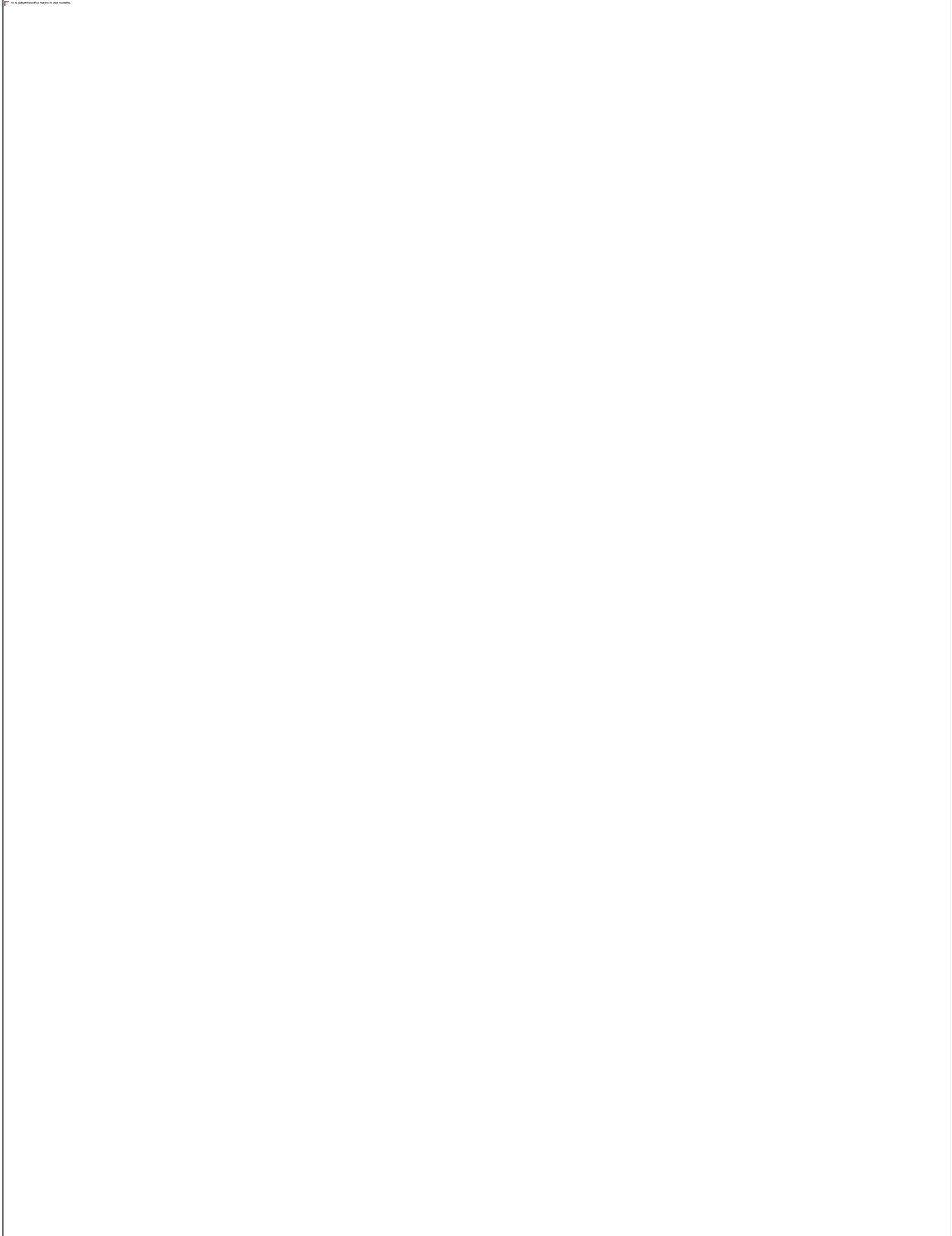
Si Disposición Contable y Tributaria

## Anexo 2: Misión, Visión y Valores

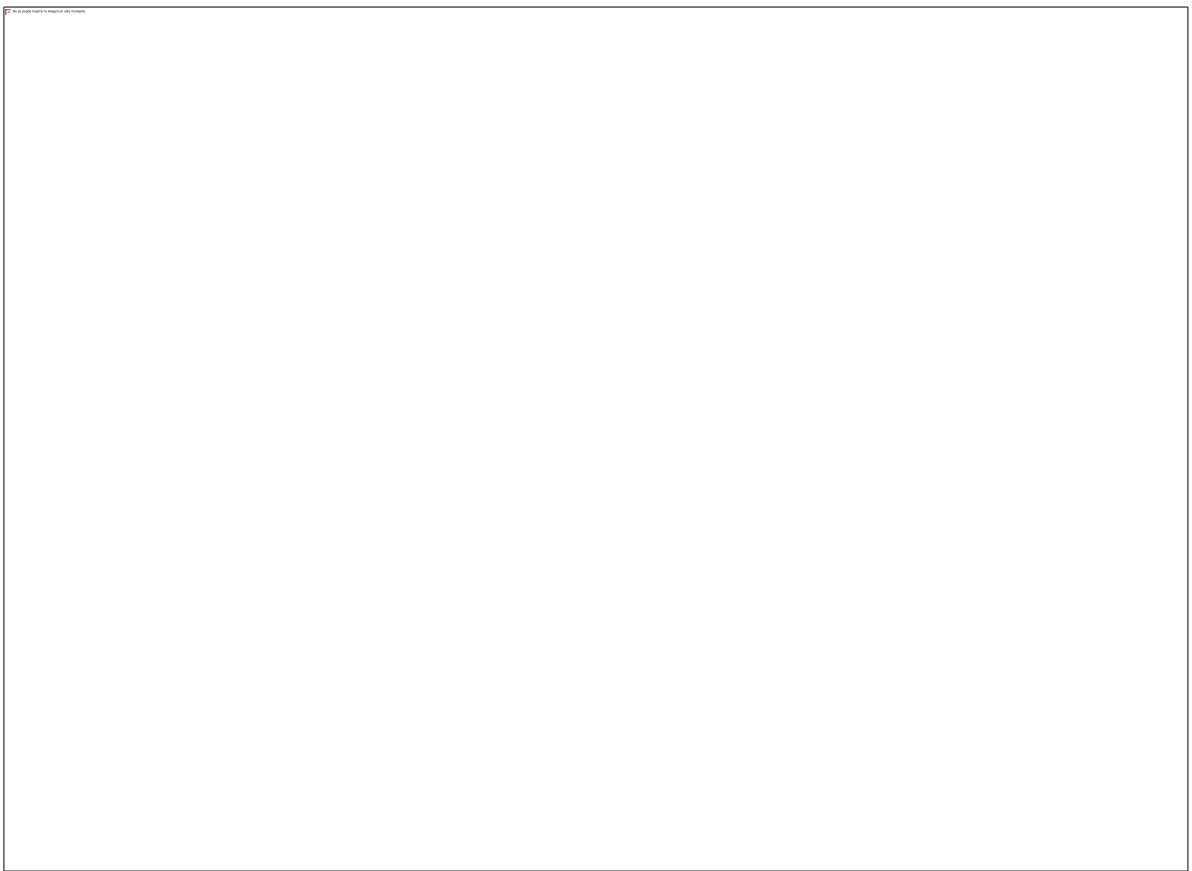


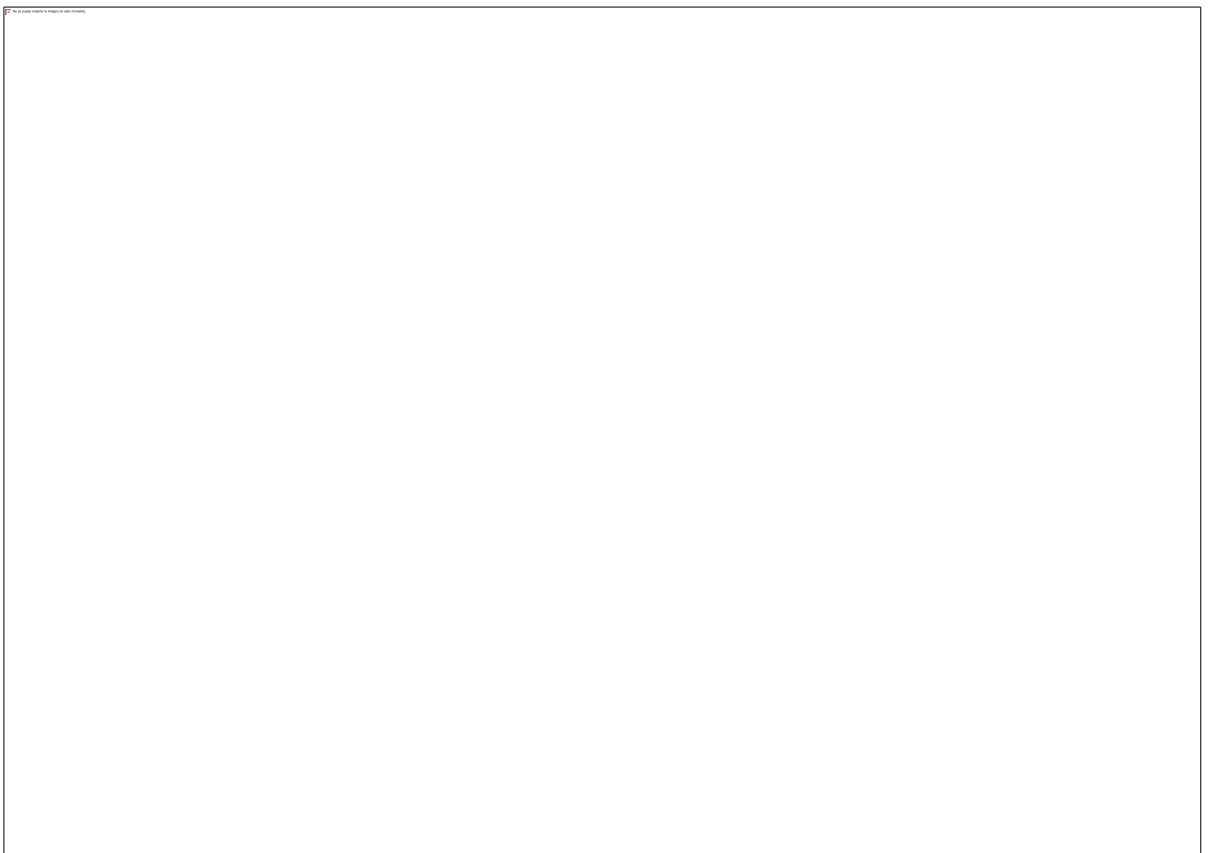
### Anexo 3: Productos

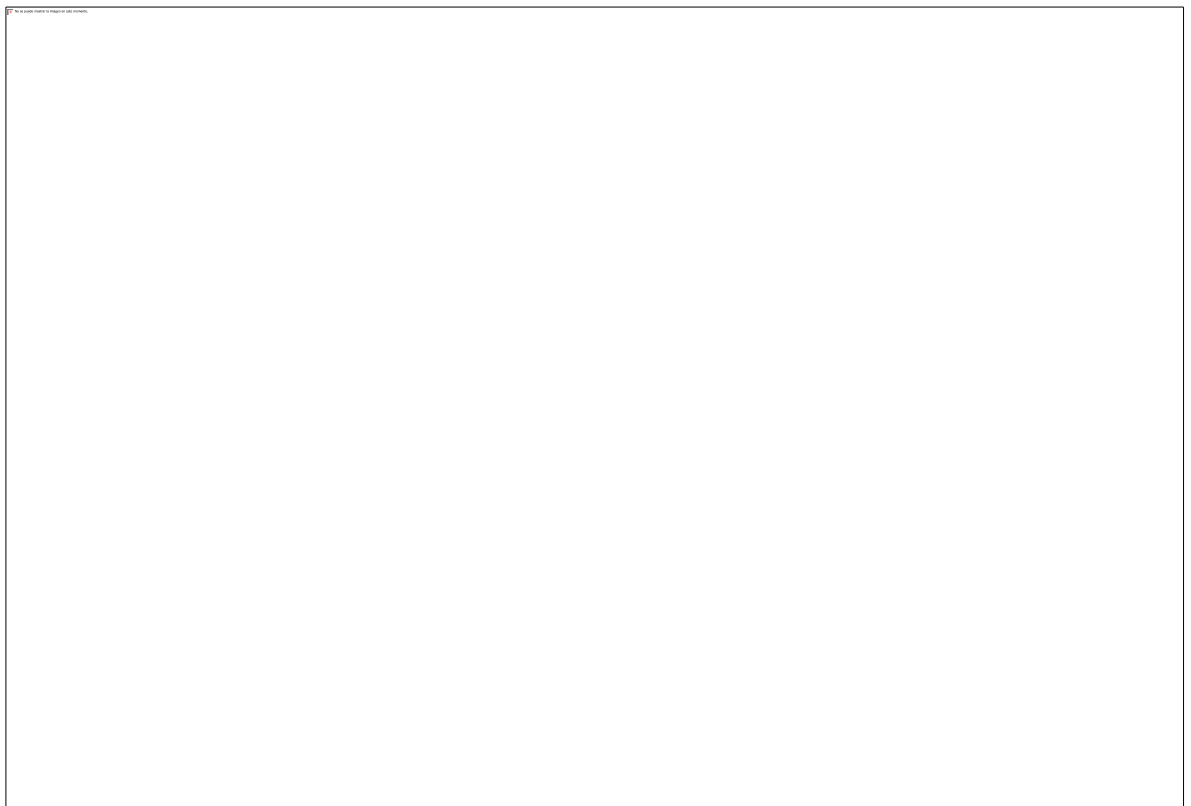
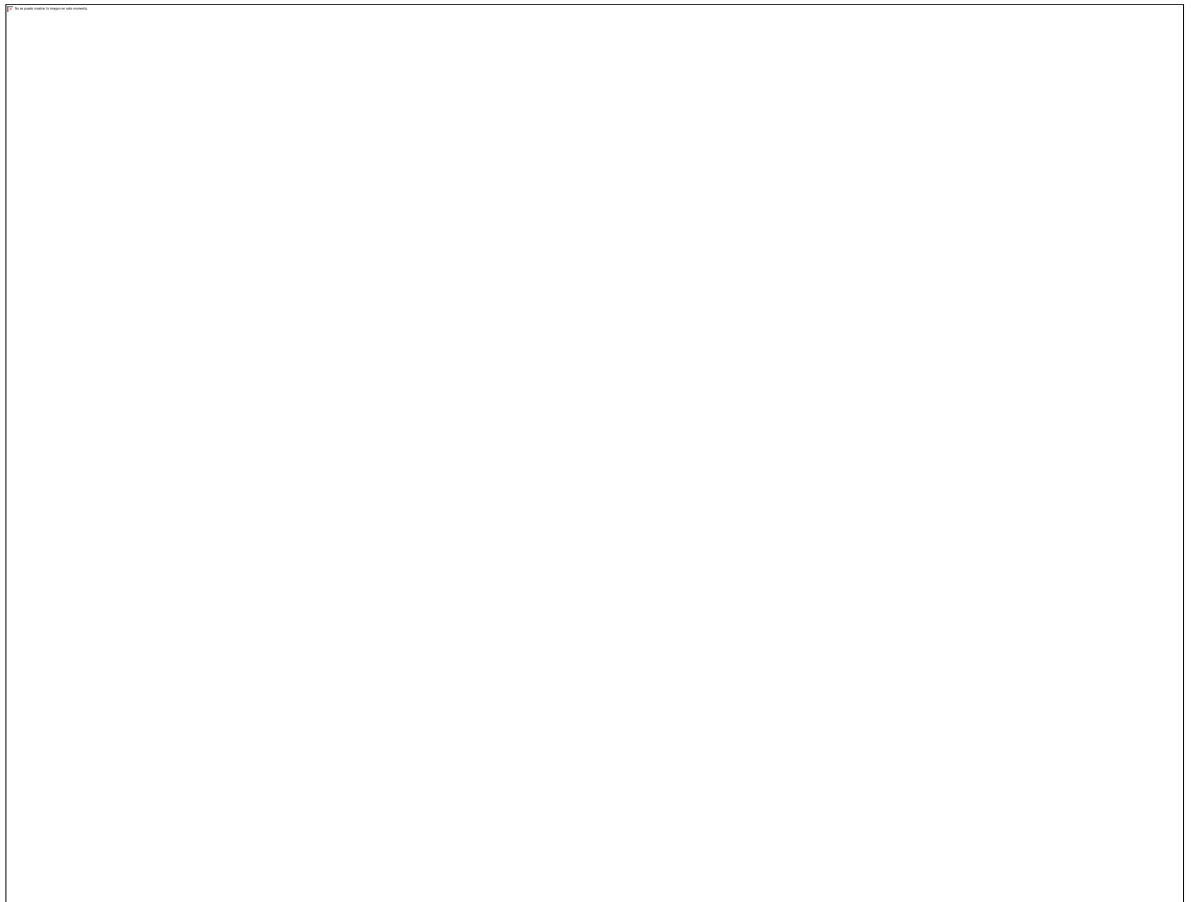
# NUESTROS PRODUCTOS

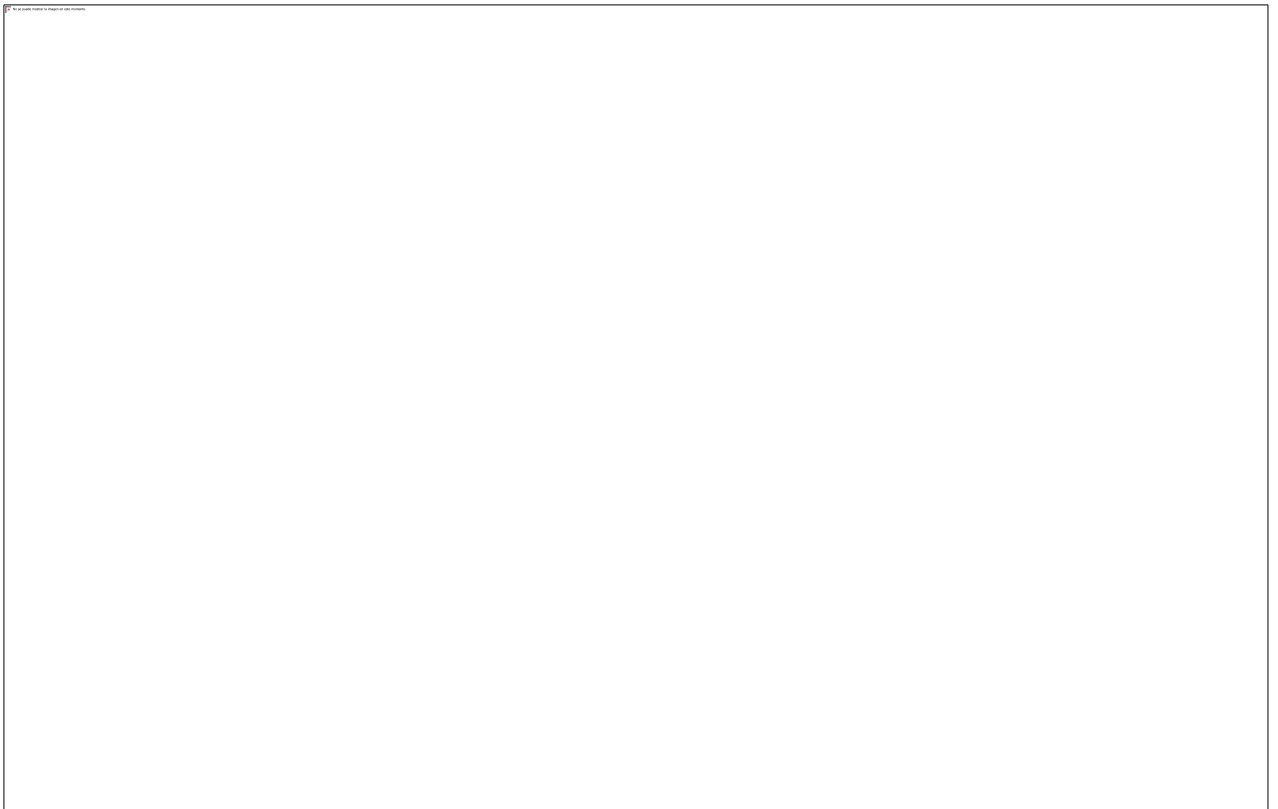


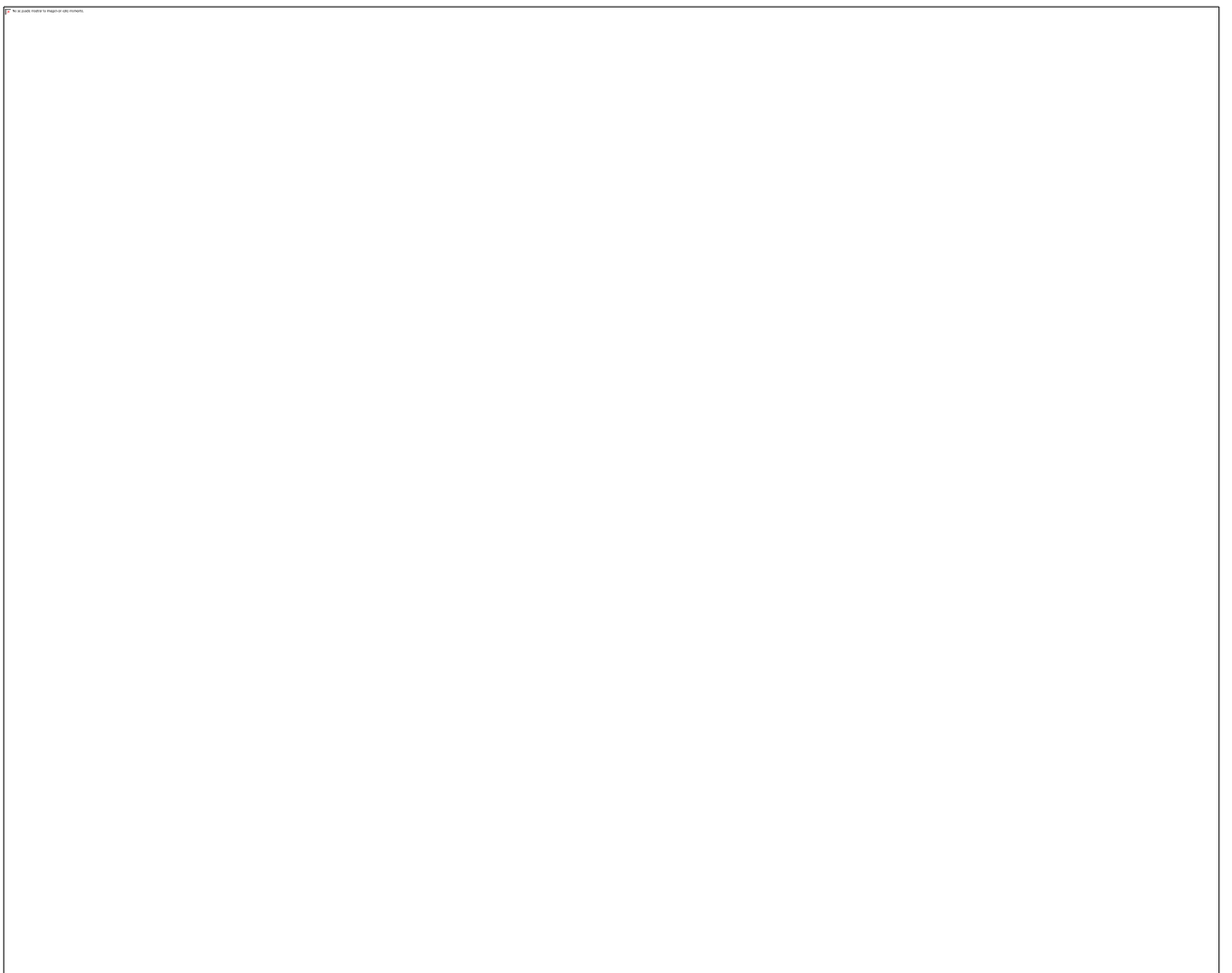
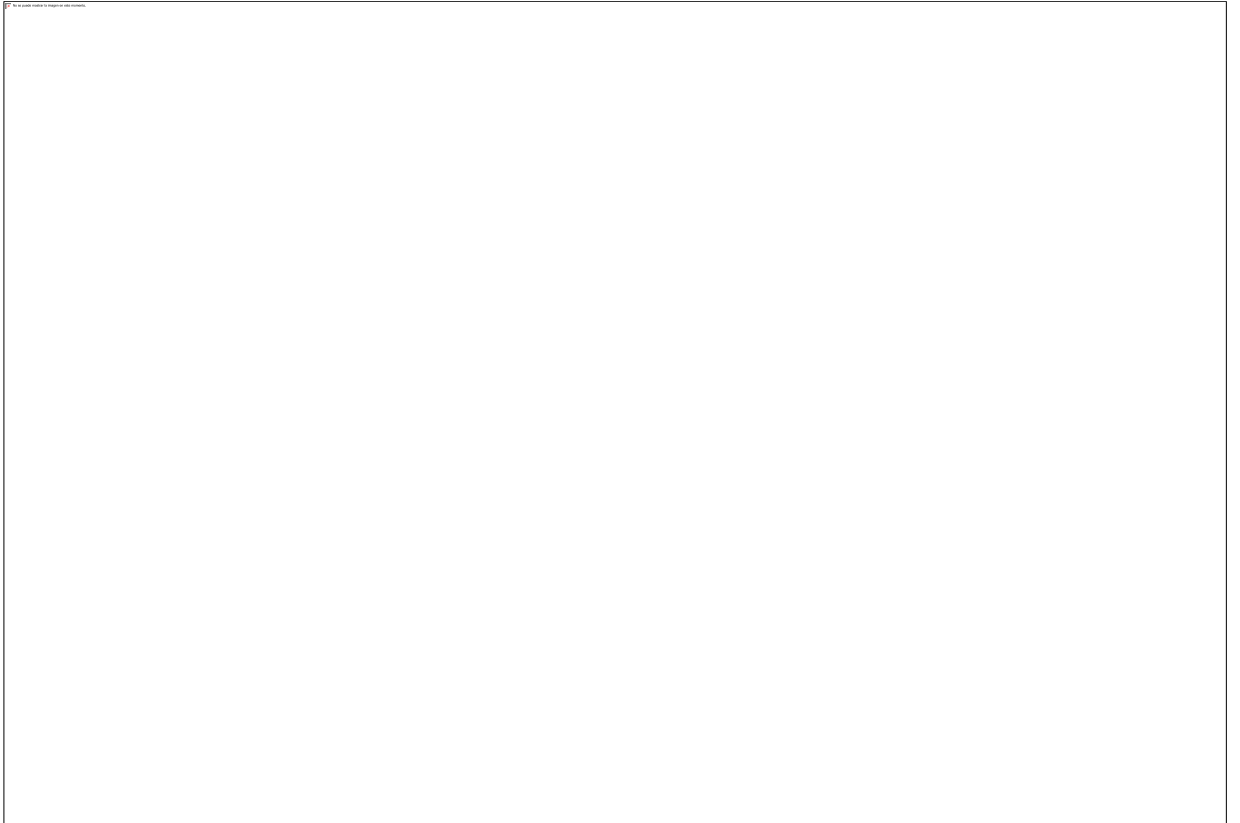








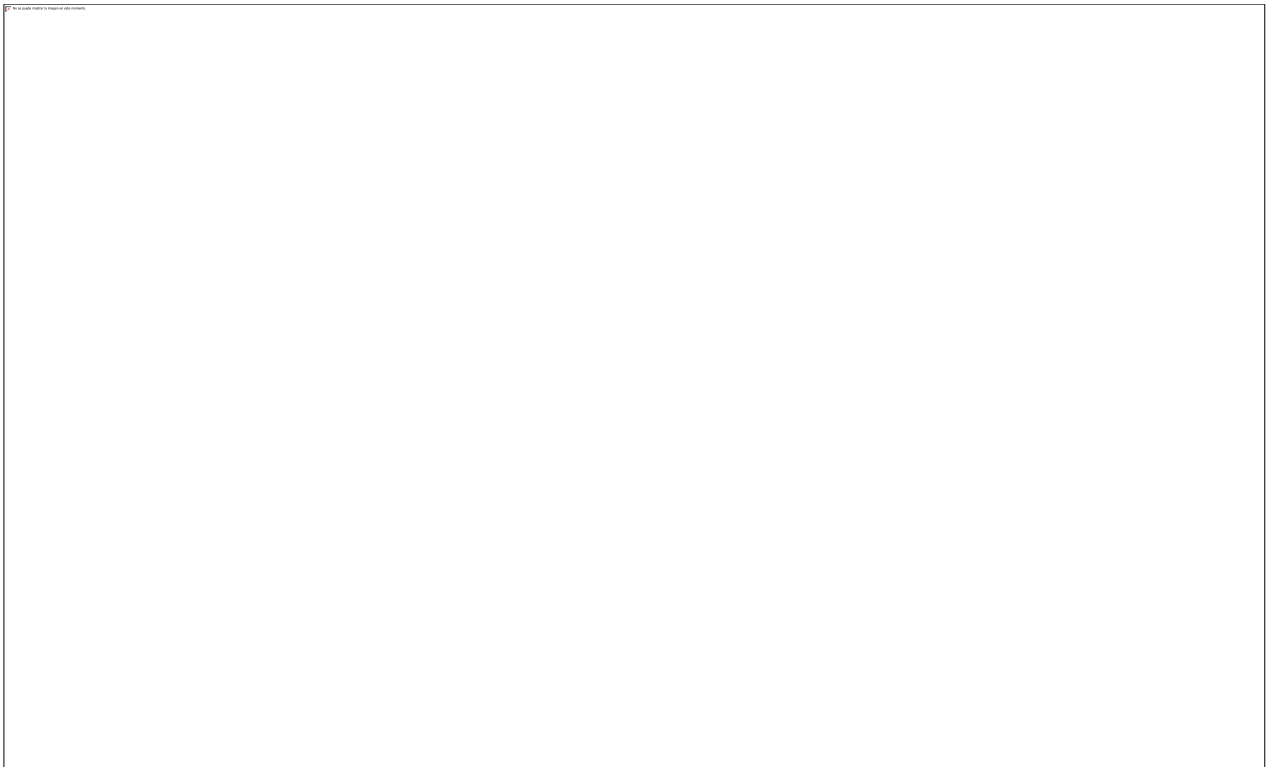
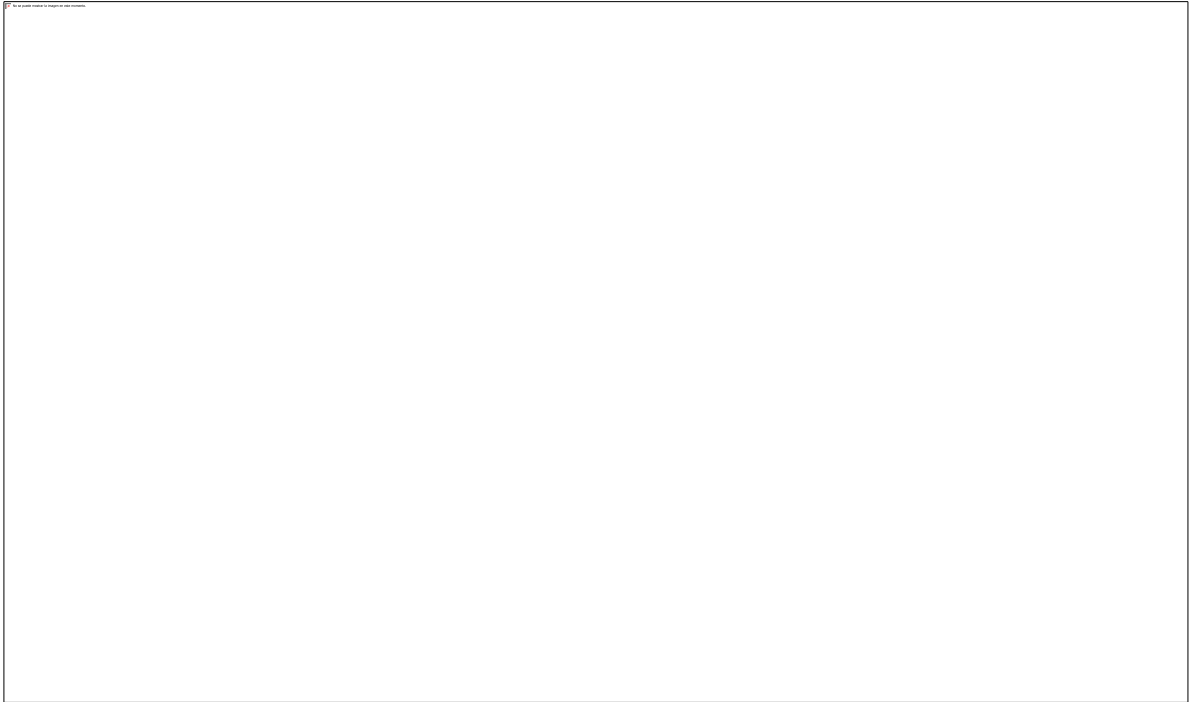






#### Anexo 4: Personal de la Empresa

# NUESTROS PERSONAL







## Anexo 5: RUC

